



**Fundação Educacional do Município de Assis
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis
Campus "José Santilli Sobrinho"**

MARIANA MASCARI DE BRITO

A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE VIDA NAS ORGANIZAÇÕES

**Assis
2016**

MARIANA MASCARI DE BRITO

A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE VIDA NAS ORGANIZAÇÕES

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Administração do Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis – IMESA e à Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA, como requisito à obtenção do Certificado de Conclusão de Curso de Bacharelado em Administração.

Orientadora: Prof. Dr^a. Márcia Valéria Seródio Carbone

Assis
2016

FICHA CATALOGRÁFICA

B862i BRITO, Mariana Mascari de
A importância da qualidade de vida nas organizações /
Mariana Mascari de Brito.-- Assis, 2016.
71p.

Trabalho de conclusão do curso (Administração).
Fundação Educacional do Município de Assis-FEMA

Orientadora: Dra. Márcia Valéria S. Carbone

1.Qualidade-trabalho 2. Motivação-trabalho

CDD 668.31422

A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE VIDA NAS ORGANIZAÇÕES

MARIANA MASCARI DE BRITO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis - IMESA, e à Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA, como requisito do Curso de Graduação, analisado pela seguinte comissão examinadora:

Orientador: Dr^a. Márcia Valéria Seródio Carbone_____

Analizador: Prof. Ms. Maria Beatriz Alonso do Nascimento_____

Assis

2016

DEDICATORIA

Dedico este trabalho primeiramente a Deus que me deu sabedoria, coragem e força para não desistir.

Aos meus pais Renato e Rose, meu irmão Renato Junior, minha irmã Amanda Letícia, minha sobrinha Ana Julia, e para a minha segunda família que sempre me apoiou e incentivou meu namorado José Gustavo, a Denize e Flávio.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pela vida, e por permitir que esse sonho seja realizado.

Agradeço a Professora, orientadora Dr^a. Márcia Carbone, pela orientação e a total atenção no decorrer desse trabalho.

Agradeço a Professora Ms. Maria Beatriz Alonso do Nascimento, pela atenção e dedicação na correção do trabalho de conclusão de curso (TCC) na qualificação, dando todo suporte necessário.

Agradeço ao Diretor da Instituição Eduardo Vella, por avaliar e permitir realizar a pesquisa de campo com os funcionários do setor administrativo da Fema.

Agradeço a todos da seção técnica de finanças da Unesp de Assis, em especial a minha chefe Eliana Mendes, que me apoiou para finalizar a pesquisa.

Aos meus familiares que são à base de tudo.

Enfim, agradeço a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para o sucesso dessa jornada.

Não posso imaginar que uma vida sem trabalho seja capaz de trazer qualquer espécie de conforto. A imaginação criadora e o trabalho para mim andam de mãos dadas; não retiro prazer de nenhuma outra coisa.

Sigmund Freud.

RESUMO

O objetivo do presente trabalho é abordar a origem, a evolução, os fatores da qualidade de vida no trabalho nas organizações e sua importância. Foi realizada uma pesquisa de campo na Fundação Educacional do Município de Assis- FEMA, no setor administrativo. A pesquisa foi feita por meio eletrônico (on-line), com vinte questões sobre os aspectos da qualidade de vida como a saúde, pessoal, profissional e psicológico. Pelo método quantitativo, observamos o resultado como satisfatórios dentro da organização e o quão importante significa o trabalho na vida de todos os entrevistados. É de suma importância realizar treinamentos em uma organização para que os colaboradores tenham uma melhora em seu desempenho. Qualidade de vida engloba vários aspectos físicos, ambientais e psicológicos do local de trabalho e tem como fundamento o processo de motivação das pessoas dentro e fora das organizações. Atualmente as pessoas buscam pela qualidade de vida como sinônimo de bem-estar e satisfação pessoal e o interesse das organizações quanto a seus efeitos sobre a produtividade e qualidade.

Neste contexto, abordamos também o poder do trabalho na vida humana e o clima organizacional, que depende das condições econômicas da empresa, a sua estrutura e a cultura organizacional. O absenteísmo gera uma queda na produção a partir do momento em que o trabalhador provocado por jornadas prolongadas de trabalho, tensão emocional podem acarretar esse problema. A síndrome de Burnout causada por vários fatores contribui para a exaustão física, emocional ou mental devido ao acúmulo de estresse no trabalho.

A motivação é um fator principal na vida de cada indivíduo, nas organizações a busca constante do elemento motivador de incentivar as pessoas cresce a cada dia.

A teoria das motivações cujos muitos estudiosos caracterizam como o estudo de satisfação, pois o índice de motivação das pessoas é baseado nas necessidades e aspirações, assim como a Teoria das Necessidades Humanas de Maslow que propõe as necessidades em uma pirâmide, a Teoria dos dois fatores de Herzberg os fatores higiênicos e motivacionais mostrada em um grau de satisfação e por último a teoria de X e Y de McGregor que mostra dois conjuntos diferentes de suposições.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho; Clima Organizacional; Motivação.

ABSTRACT

The aim of this study is to discuss the origin, evolution, the factors of quality of life at work in organizations and its importance. A field survey was conducted in the Educational Foundation of the municipality of Assis FEMA, the administrative sector. The survey was conducted electronically (online), containing twenty questions on aspects of quality of life such as health, personal, professional and psychological. The quantitative method, we see the result as satisfactory within the organization and how important means work in the lives of all respondents. It is very important conduct training in an organization so that employees have an improvement in their performance. Quality of life encompasses many physical, environmental and psychological aspects of the workplace and is based on the process of motivating people inside and outside organizations. Nowadays people are looking for quality of life as synonymous with well-being and personal satisfaction and interest organizations and their effects on productivity and quality.

In this context, we also approach the power of work in human life and the organizational climate, which depends on the economic conditions of the company, its structure and organizational culture. Absenteeism generates a drop in production from the time the worker caused by long working hours, emotional stress can cause this problem. Burnout syndrome caused by several factors contribute to the physical, emotional or mental exhaustion due to the accumulation of stress at work.

Motivation is a major factor in the life of each individual, the organizations constant pursuit of motivator to encourage people grows every day.

The theory of motives which many scholars characterize as the study of satisfaction, because the people motivation index is based on the needs and aspirations, as well as the theory of Maslow's Human Needs proposing the needs in a pyramid, the theory of two factors Herzberg hygienic and motivational factors shown in a degree of satisfaction and finally the theory of X and Y McGregor showing two different sets of assumptions.

Keywords: Quality of life at work; Organizational climate; Motivation.

LISTA DE ILUSTRAÇÃO

Figura 1. A hierarquia das necessidades de Maslow.....	46
Figura 2. A teoria dos dois fatores de Herzberg.....	47
Figura 3. A teoria X e Y de McGregor.....	49

LISTAS DE QUADROS E TABELAS

Quadro 1. Modelo de Nadler, Hackaman e Lawler	19
Quadro 2. Fatores da Qualidade de Vida no Trabalho	22
Quadro 3. Fatores Determinantes	23
Quadro 4. Os Determinantes do Clima Organizacional	28

LISTAS DE ABREVIATURAS E SIGLAS

OMS	Organização Mundial da Saúde
QV	Qualidade Total
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
QWLQ	Quality of Working Life Questionnaire

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
2. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	16
2.1 ORIGEM	17
2.2 CONCEITO E EVOLUÇÃO	18
2.3 FATORES DETERMINANTES DA QUALIDADE DE VIDA	22
3. QUESTÕES RELATIVAS À QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE DE TRABALHO	26
3.1 O PODER DO TRABALHO NA VIDA HUMANA	26
3.2 CLIMA ORGANIZACIONAL.....	28
3.3 ABSENTEÍSMO.....	32
3.3.1 Tipos de Absenteísmo	33
3.3.2 Absenteísmo no Brasil e no mundo.....	34
3.3.3 Causas do absenteísmo.....	35
3.3.4 Saúde e bem-estar	35
3.3.5 Síndrome de Burnout.....	37
4. MOTIVAÇÃO	40
4.1 MOTIVAÇÃO DO EMPREGADO DENTRO DA ORGANIZAÇÃO	41
4.2 TEORIA DAS MOTIVAÇÕES.....	43
4.3 TEORIA DE MASLOW.....	44
4.4 TEORIA DE HERZBERG	46
4.5 TEORIA DE X E Y MCGREGOR	48
5 PESQUISA DE CAMPO: FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DO MUNICÍPIO DE ASSIS – FEMA	50
5.1 DESCRIÇÃO DA EMPRESA	50
5.2 OBJETIVOS.....	50
5.3 METODOLOGIA.....	50
5.4 TABULAÇÕES DE ANÁLISE DOS DADOS.....	51
5.5 CONSIDERAÇÕES GERAIS DA PESQUISA	62
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	63
REFERÊNCIAS	64
ANEXO	68

1 INTRODUÇÃO

Na década de 1950 deu origem ao movimento da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), somente em 1960, empresários, líderes sindicais, governantes buscaram melhores formas de organizar o trabalho a fim de reduzir os efeitos negativos do emprego na saúde e no bem-estar geral dos trabalhadores.

Nas últimas décadas houve uma crescente evolução na percepção da importância do papel do indivíduo para o sucesso das organizações. No início o foco foi na produção, depois nos processos e somente nos anos 90, o foco passou para as pessoas. A partir de então, houve um aumento de investimentos em estudos das relações entre pessoas e trabalho e no desenvolvimento e implantação de mecanismos de melhoria dessas relações.

O presente trabalho tem como objetivo enfatizar a importância da qualidade de vida no trabalho nas organizações. Levando em consideração o significado que o emprego tem na vida das pessoas e o quanto um bom ambiente organizacional, ou seja, a QVT propriamente dita pode ser útil na Gestão de Pessoas e na melhoria da produção dentro das organizações.

No capítulo 2: trata-se da origem, o conceito, a evolução e os fatores determinantes da qualidade de vida no trabalho.

No capítulo 3: trata-se das questões relativas à qualidade de vida no trabalho, o poder do trabalho na vida humana, o envolvimento do clima organizacional, o absenteísmo, os tipos e suas causas, a importância da saúde e bem-estar de cada indivíduo na organização, a síndrome de Burnout que merece atenção especial para o indivíduo na organização.

No capítulo 4: trata-se da motivação, e em relação à do empregado dentro da organização. E também a Teoria da Motivação, de Maslow, Herzberg e de McGregor.

No capítulo 5: Foi realizada uma pesquisa com vinte questões, por meio eletrônico (online) na Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA, para os funcionários do setor administrativo. Contêm 60 pessoas trabalhando em vários setores como, administrativos, financeiros, contábil, materiais, e recursos humanos, apenas 31 pessoas responderam e concluiu-se que elas buscam e se sentem realmente satisfeitas com a organização, a técnica da pesquisa foi pelo método quantitativo e obteve resultados

esperados.

O trabalho sempre fez parte da vida das pessoas com uma expressiva e real importância. É através dele, que as mesmas buscam suprir suas necessidades básicas para a sobrevivência, que vão desde a satisfação física - moral ao conforto e o estado de felicidade gerado por tais conquistas.

As organizações vivem em um ambiente globalizado e competitivo e a busca por resultados torna-se cada vez mais desafiadora. Isto exige mais dos trabalhadores a capacidade de suportar cobranças e viver constantemente sob pressão. Por outro lado, as organizações veem a necessidade de investir em programas de qualidade de vida no trabalho (QVT), visando, assim, uma melhora no bem-estar dos funcionários, de sua capacidade produtiva e, conseqüentemente, de seus resultados e alcançar a qualidade de vida são o grande anseio do ser humano, que busca tudo que possa proporcionar maior bem-estar e o equilíbrio físico, psíquico e social, ocasionando uma vida mais satisfatória.

2. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Neste capítulo vamos apresentar à origem, o conceito, a evolução, os fatores determinantes da qualidade de vida.

A expressão “Qualidade de Vida no Trabalho” (QVT) foi usada pela primeira vez pelo professor Davis (1981 apud VIEIRA, 1996), de modo genérico, para traduzir as condições favoráveis ou desfavoráveis de um ambiente de trabalho para os empregados.

Fernandes (1996) explica que a qualidade de vida no trabalho trata dos aspectos que estão puramente relacionados ao bem-estar das pessoas no ambiente de trabalho, os quais são desenvolvidos por mediação das pesquisas realizadas por estudiosos da ciência comportamental. As mudanças em relação ao trabalho constituem o objetivo principal das ações referentes à qualidade de vida no trabalho.

No Brasil, este tema tem despertado o interesse do segmento empresarial, pela contribuição que pode trazer para organizações, como aumento da capacidade de mobilizar recursos para atingir resultados em um ambiente cada vez mais complexo, mutável e competitivo (SANT’ANNA; MORAES, 2005).

A preocupação com a qualidade de vida no trabalho tem acompanhado o ser humano desde os primórdios de sua existência, buscando sempre facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de suas tarefas.

Rodrigues (1994) acrescenta: “A QVT só faz sentido quando passa a ser discutida de forma ampla, incluindo a qualidade das relações no trabalho e suas consequências para a saúde das pessoas e das empresas”.

Os autores ressaltam que para lidar com a evolução das perspectivas de QVT é preciso promover algumas mudanças no perfil da organização, que vão além da gestão voltada puramente para a qualidade, a produção, a comunicação e as estratégias de negócios devendo contemplar aquelas voltadas para as necessidades do trabalhador.

Os estudos referentes à QVT vêm ocupando maior espaço nas estratégias organizacionais devido a sua importância para identificar os fatores que influenciam no âmbito da relação do trabalho com a satisfação das pessoas no ambiente.

2.1 ORIGEM

O ano de 1950 deu origem ao movimento sobre QVT. Nessa época, em que Eric Trist e demais colaboradores desenvolveram no *Tavistok Institute* um modelo macro para agrupar o trinômio indivíduo-trabalho-organização, originando uma abordagem sóciotécnica da organização do trabalho que tinha por base a satisfação do empregado, dando início aos estudos mais direcionados à qualidade de vida no trabalho (LIMONGI- FRANÇA, 2004).

Somente na década de 1960 é que tomaram impulsos às iniciativas de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes na busca de melhores formas de organizar o trabalho, a fim de minimizar seus efeitos negativos a saúde e fomentar o bem estar geral dos empregados (FOGGIATTO, 2010).

A expressão “qualidade de vida no trabalho” só foi introduzida no meio organizacional no início da década de 1970, principalmente nos EUA, decorrente da preocupação com a competitividade internacional e do grande sucesso dos estilos e das técnicas gerenciais dos programas de produtividade japoneses, centrados nos empregados. Existia a tentativa de integrar os interesses dos empregados e empregadores por meio de práticas gerenciais capazes de reduzir os conflitos, na tentativa de tentar motivar os empregados (RODRIGUES, 1994).

A década de 1980 foi descrita como a “década das novas estratégias de gestão e das novas formas de trabalho”, focada na redução de custos, nas novas conquistas de mercados e nos possíveis recompensas materiais. Nessa época, os trabalhadores iniciam sua participação nos processos decisórios das organizações. Em consequência, ganham forças e começam a reivindicar seus direitos trabalhistas, forçando as organizações a repensar seus modelos de gestão (NADLER; HACKMAN; LAWLER, 1983).

Somente em 1990 é que os programas de QVT focaram os valores humanísticos e ambientais, negligenciados pelo avanço tecnológico, destacando a preocupação para aqueles que procuram a QVT como um modismo administrativo, porém absorvida pelos gestores e trabalhadores das organizações como um processo importante e necessário ao crescimento tanto da organização quanto dos trabalhadores (FERNANDES, 1996).

A qualidade total (QT) teve bastante influência para o desenvolvimento da QVT, pois das práticas anunciadas pelo sistema de controle da qualidade total, para melhor análise algumas devem ser destacadas como:

- Maior participação dos funcionários no processo de trabalho;
- Descentralização das decisões;
- Redução de níveis hierárquicos;
- Supervisão democrática;
- Ambiente físico, seguro e confortável;
- Condições de trabalho capazes de gerar satisfação;
- Oportunidade de crescimento e desenvolvimento pessoal.

Nota-se que um programa de QVT tem por objetivo gerar organizações mais humanizadas, envolvendo, simultaneamente a responsabilidade do trabalho e a autonomia em nível do cargo, ocasionando respostas sobre o desempenho e desenvolvimento pessoal do indivíduo. Essas práticas representam um esforço para a melhoria das condições de trabalho, ou seja, passa a existir um movimento pela melhoria da qualidade de vida no trabalho, apoiado na filosofia do controle da qualidade total. (LIMONGI- FRANÇA, 2003).

2.2 CONCEITO E EVOLUÇÃO

Nadler, Hackman e Lawler (1983) formulam uma definição mais clara e homogênea sobre a qualidade de vida no trabalho, onde apresentam um resumo cronológico promovendo uma reflexão sobre a evolução do conceito, ao longo do tempo. Os autores acrescentam que, de 1959 a 1972 a qualidade de vida no trabalho era entendida como uma variável dependente da reação do indivíduo ao trabalho e pode ser avaliada em função das dimensões da tarefa, do estado psicológico do trabalhador e dos seus resultados pessoais no ambiente organizacional.

Hackman e Oldham (1975), embora considerem que as variáveis de conteúdo são as principais determinantes da satisfação no trabalho, não deixam de reconhecer sua importância, nomeando-as: possibilidade de crescimento, supervisão, segurança no trabalho, compensação financeira e ambiente social (MORAES; KILIMNIK, 1989).

Limongi-França (2004) considera que, embora historicamente a QVT esteja mais associado a questões de saúde e segurança no trabalho, seu conceito passa a: “[...] sinalizar a emergência de habilidades, atitudes e conhecimentos em outros fatores, abrangendo agora associações como: produtividade, legitimidade, experiências, competências gerenciais e integração social (LIMONGI-FRANÇA, 2004, p. 175)”.

A existência de QVT também é representada pelos chamados “benefícios sociais”. A palavra benefícios pode, à primeira vista, causar estranheza, do ponto de vista racional, a um sistema em que é justo receber conforme o que se trabalha, isso porque benefícios associam-se a remuneração indireta, pois isso custa dinheiro à organização. Assim, nesta visão capitalista ao que o mercado vivencia, benefícios são custos e não investimentos.

A qualidade de vida no trabalho afeta o desempenho das atividades do empregado e está associada a vários fatores, como: participação do empregado nas decisões da empresa; estruturas e sistemas que lhes ofereçam maior liberdade e satisfação no trabalho; sistemas de compensação que o valorizem; adequação do ambiente às necessidades individuais do trabalhador; e satisfação com o trabalho (PILATTI; BEJARANO, 2005).

O início das discussões sobre QVT se deu a partir das formas de influenciar a qualidade das experiências vivenciadas pelas pessoas durante o período de trabalho. No decorrer dos estudos, Hackman e Oldham (1975) identificaram que os fatores que preveem o sucesso dos projetos de QVT são: percepção da necessidade; foco do problema detectado na organização; estrutura para identificação e solução do problema, teoria/modelo de projeto de treinamento e participantes; compensações projetadas tanto para os processos quanto para os resultados; sistemas múltiplos afetados; e envolvimento amplo da organização.

Os autores consideram que a qualidade de vida no trabalho reflete a maneira de pensar a respeito das pessoas, do trabalho e das organizações, abordando: atividades voltadas para a resolução participativa de problemas; reestruturação do trabalho; inovações no sistema de recompensas; e melhoria das condições ambientais de trabalho (QUADRO 1).

Quadro 1 – Modelo de Nadler, Hackman e Lawler

Concepções evolutivas de QVT	Características ou visão
1. QVT como variável (1969 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado o modo de melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2. QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era no indivíduo antes do resultado organizacional, mas, ao mesmo tempo, tendia a trazer melhorias para o empregado como para a direção.
3. QVT como um método (1975 a 1980)	Conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho mais produtivo e mais satisfatório. A qualidade de vida eram sinônimas de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento do cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
4. QVT como um movimento (1975 a 1982)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos administração participativa e democracia industrial eram frequentemente ditos como ideias do movimento de QVT.
5. QVT como um tudo (1979 a 1982)	Como panaceia de competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
6. QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de apenas modismo.

Fonte: Nadler, Hackman e Lawler (1983, apud FERNANDES, 1996).

O modelo de Nadler, Hackman e Lawler (1983) mostram que, embora os autores enfoquem diferenças ao conceituarem a qualidade de vida no trabalho, o objetivo é conciliar os interesses do indivíduo e da organização. Ou seja, ao mesmo tempo em que melhora a satisfação do trabalhador melhora a produtividade da empresa (NADLER;

HACKMAN; LAWLER, 1983).

Fernandes (1996 apud Walton 1973) afirma que um programa de QVT quando adequadamente proposto tem como meta garantir a confirmação de uma organização mais humanizada, onde o trabalho assuma simultaneamente elevado grau de responsabilidade e autonomia ao nível do cargo, além do recebimento de recursos de feedback, acerca do desempenho, enriquecendo o trabalho e o desenvolvimento pessoal de cada indivíduo. Assim, o mesmo autor apresenta a principal meta da QVT como àquela que se volta para a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, ou seja, ao mesmo tempo em que se obtém uma melhora da satisfação do trabalhador ocorre também uma melhora da produtividade da empresa.

Afirmando que, a tecnologia da qualidade de vida no trabalho pode ser utilizada para que as organizações renovem suas formas de organização no trabalho, de modo que, ao mesmo tempo em que se eleve o nível de satisfação do pessoal, se eleve também a produtividade das empresas, como resultado de maior participação dos empregados nos processos relacionados ao seu trabalho. (FERNANDES, 1996, p. 35).

Para Vieira & Hanashiro (1990, p. 45) o conceito de QVT é amplo e contingencial, podendo ser definido como:

(...) melhoria nas condições de trabalho – com extensão a todas as funções de qualquer natureza e nível hierárquico, nas variáveis comportamentais, ambientais e organizacionais que venham, juntamente com políticas de Recursos Humanos condizentes, humanizar o emprego de forma a obter-se um resultado satisfatório, tanto para o empregado como para a organização.

Bom Sucesso (1998) destaca as dificuldades individuais mais observadas em sua pesquisa: falta de objetivos pessoais, em que o indivíduo se sente vítima dos acontecimentos, não tomando consciência dos fatos e tendo problema para estabelecer objetivos em processo de mudanças; obstáculo para definir as prioridades tanto na vida pessoal quanto na profissional, envolvendo-se com atividades secundárias e esquecendo-se das prioritárias; as tensões surgem a partir da adversidade do indivíduo em não ouvir o outro, e sua compreensão se baseiam no seu ponto de vista.

Segundo Fernandes e Gutierrez (1988), a QVT é afetada, ainda, por questões

comportamentais que dizem respeito às necessidades humanas e aos tipos de conduta individual no ambiente de trabalho, de alta importância, como, entre outros, variedade, identidade de tarefa e retroinformação.¹

Nos dias de hoje, os conceitos de QVT vêm sendo aplicados em um ambiente organizacional globalizado, competitivo e dinâmico, impulsionado por mudanças ocorridas na economia mundial, na inovação nas relações sociais e políticas e nas relações de trabalho.

2.3 FATORES DETERMINANTES DA QUALIDADE DE VIDA (QV)

No campo conceitual, o trabalho de Walton forneceu um modelo de análise de experimentos importantes sobre a Qualidade de Vida no Trabalho com oito categorias conceituais como critérios, incluindo: Compensação justa e adequada; Condições de trabalho seguras e saudáveis; Oportunidades imediatas para desenvolver e usar as capacidades humanas; Oportunidades futuras para o crescimento contínuo e a garantia de emprego; Integração social na organização; Constitucionalismo na organização; Trabalho e espaço total na vida do indivíduo; Relevância social do trabalho (Walton apud Chiavenato, 1999).

Embora não sejam desconhecidas, as diversidades das preferências e as diferenças individuais relativas à cultura, classe social, educação, formação e personalidade, tais fatores são intervenientes, de modo geral, na Qualidade de Vida do Trabalho (LIMONGI-FRANÇA, 2004).

O QUADRO 2 : Exibe o entendimento mais aprofundado sobre os critérios analisados por Walton (1973).

¹ Retroinformação: informação que o emissor obtém da reação do receptor à sua mensagem e pode ser utilizada como uma medida do resultado da comunicação; feedback.

Quadro 2: Fatores da Qualidade de Vida no Trabalho.

Compensação justa e adequada	Envolve as relações entre o pagamento e fatores do trabalho, como treinamento, responsabilidade e condições de trabalho. Fatores como oferta e procura do mercado, média salarial de uma população e participação nos lucros e resultados da empresa representam os indicadores que determinam o quão justo é o pagamento.
Condições de trabalho	Aborda as condições físicas e a jornada de trabalho às quais o trabalhador é submetido em seu emprego. Para que as condições de trabalho sejam adequadas, devem ser minimizados os fatores que podem prejudicar a atuação do trabalhador, como odores, ruídos ou poluição visual.
Oportunidades imediatas para desenvolver e usar as capacidades humanas	Após a Revolução Industrial, o trabalho passou a ser desmembrado em várias atividades. Dessa forma os diferentes postos de trabalho possuem níveis diferenciados no que diz respeito ao quanto o trabalhador pode desenvolver as suas habilidades e conhecimentos.
Oportunidades futuras para o crescimento contínuo e a garantia de emprego	Faz menção às oportunidades de crescimento profissional do trabalhador, seja pelo enriquecimento curricular ou via promoção de cargo. Aborda também os quesitos de segurança e estabilidade no trabalho.
Integração social na organização	Engloba os aspectos vinculados ao relacionamento pessoal e à autoestima no local de trabalho.
Constitucionalismo na organização	Os membros de uma empresa são afetados pelas decisões tomadas. Tais decisões podem favorecer os interesses pessoais na organização. Nessa perspectiva, deve haver o constitucionalismo para proteger os trabalhadores de ações arbitrárias.
Trabalho e espaço total na vida do indivíduo	As experiências vivenciadas no trabalho refletem de forma positiva ou negativa em outras esferas da vida, tais como o convívio familiar ou social.
Relevância social do trabalho	A responsabilidade social praticada pela empresa é percebida pelo trabalhador, de forma a melhorar a sua autoestima.

Fonte: Walton (1973).

As categorias, por Walton denominadas como “critérios”, não são dispostas em ordem de prioridade, sendo atribuídas a cada uma delas, a mesma importância na QVT.

O modelo de Walton permanece mais de quatro décadas da sua publicação, sendo um dos modelos mais utilizados para subsidiar pesquisas – quantitativas e qualitativas – na área da QV. No Brasil, o modelo de Walton é utilizado em grande escala, superando a utilização dos demais modelos. Este é considerado o mais completo modelo, sendo utilizado, principalmente, por estudiosos da administração de recursos humanos e da psicologia organizacional.

A QVT compara duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho; e, de outro, o interesse das organizações quanto a seus efeitos sobre a produtividade e qualidade.

A Qualidade de Vida no Trabalho é determinada por vários fatores, segundo Chiavenato (2008), “a QVT não é determinada somente por características individuais ou situacionais, mas principalmente pela atuação sistêmica das características individuais e organizacionais”.

Estes fatores estão conciliados uns com os outros para que, tanto colaboradores quanto a organização tenham suas necessidades e objetivos atendidos.

Quadro 3 – Fatores Determinantes

ORDEM	Denominação do Fator	Variáveis Determinantes
1.	Competência gerencial	Apoio socioemocional Orientação técnica Igualdade de tratamento Gerenciamento pelo exemplo
2.	Identificação com a empresa	Identidade com a tarefa Identificação com a empresa Imagem da empresa
3.	Preocupação assistencial com os funcionários	Assistência aos funcionários Assistência familiar
4.	Oportunidade efetiva de participação	Criatividade Expressão pessoal Repercussão de ideias dadas

5.	Visão humanista da empresa	Educação/conscientização Orientação para as pessoas Responsabilidade comunitária
6.	Equidade salarial	Salários com equidade interna Salários com equidade externa

Fonte: CHIAVENATO (2008)

A qualidade de vida no trabalho hoje pode ser definida como uma forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organizações, onde se destacam dois aspectos importantes: a preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional; e a participação dos trabalhadores nas decisões e problemas do trabalho. Muito se tem falado sobre a qualidade de vida no trabalho. Mas a satisfação no trabalho não pode estar isolada da vida do indivíduo como um todo.

3. QUESTÕES RELATIVAS À QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE DE TRABALHO

Para que os colaboradores possam realizar suas atividades, de modo a obter satisfação e motivação, é necessário que as organizações ofereçam um ambiente de trabalho confortável e seguro.

A importância que seja realizada no ambiente de trabalho, atividades de socialização e interação, isso gera satisfação dos colaboradores com a organização e como resultado maior produtividade.

3.1 O PODER DO TRABALHO NA VIDA HUMANA

Quando conhecemos pela primeira vez o conceito do trabalho, toda atividade na qual o ser humano utiliza sua energia para satisfazer necessidades ou atingir determinado objetivo, não imaginamos quão abrangente e profundo esse conceito nos traduz. O poder do trabalho nos leva a dar evasão a tudo àquilo que pensamos, para que então, o ser humano possa produzir. E é a partir dessa produção, daquilo que necessitamos (ou não) é que iremos ver o prazer que o trabalho nos traz. Como meio de se manter, o trabalho é também o elemento mais importante da produção social. Todo trabalho exige certa quantidade de energia física e psíquica, que, nesse processo, é chamado de força do trabalho.

O trabalho é, assim, o resultado que se pode medir da sua força. Durante muitos anos, servia para a manutenção e a reprodução biológica do ser humano que desempenhou também a colheita e o trabalho extrativo. Surgiu, mais tarde, a pesca, a caça e o pastoreio. Com a agricultura, veio a ideia de que se produzindo um excedente do que se poderia utilizar, seria possível escravizar pessoas. No mundo grego e romano, só ao trabalho de direção das atividades agrícolas se reconhecia dignidade e importância social, totalmente negada ao comércio, artesanato e atividades manuais. Na atualidade, é impossível afirmar que desapareceram as situações de escravidão ou de exploração do trabalho, até mesmo nos países de economia avançada. Os alicerces da produção social deslocaram-se da agricultura para a indústria quando o comércio se sobrepôs ao trabalho agrícola e ampliou suas atividades.

Consideram que a sociedade vive novos paradigmas dentro e fora das empresas, gerando novas necessidades de QVT. A administração vem contribuir para o ambiente complexo, competitivo e dinâmico em que as empresas se encontram, propondo novas estratégias para aumentar a capacidade de mobilizar recursos monetários e humanos para aumentar a produtividade.

Percebe-se que há um reconhecimento generalizado a respeito do valor e da necessidade da utilização de programas de QVT. Por outro lado, as ações para a sustentação não são suficientemente convincentes e efetivas. O maior obstáculo para a sua implementação reside na falta de reconhecimento da sua importância estratégica e na baixa relevância financeira desses programas, que são vistos como despesas, não como investimentos.

A importância do trabalho vai muito além das necessidades do capital, pois envolve também as necessidades humanas individuais. Através do seu trabalho, o homem não apenas produz bens individuais e coletivos, os quais promovem o desenvolvimento pessoal, familiar e de uma nação, mas também passa a desempenhar influência plena sobre o indivíduo e sua relação com o meio em que vive. É a relação de compra e venda da força de trabalho a responsável pela estruturação do nível sociopessoal do trabalhador, determinando seus rendimentos, maneiras de diversão, horários de trabalho, local onde executa suas atividades, círculo de amizades, sua satisfação com as atividades desenvolvidas, suas recompensas, direitos e deveres. A qualidade de vida no trabalho interfere não somente no trabalho em si, mas tem implicações em todas as áreas de convívio do trabalhador, seja na família ou na sociedade.

A proposta de QVT é desenvolver um ambiente de trabalho que seja tão bom para os colaboradores como para a situação econômica da organização. Proporcionar estratégias desafiantes na organização são fatores que aumentam a produção e tragam a satisfação ao trabalhador.

São inúmeras as dificuldades enfrentadas pelos trabalhadores no ambiente laboral, exigindo uma postura mais flexível dos gestores para a superação dos desafios, impostos principalmente por jornadas longas e ambientes insalubres, provocados pela presença de fatores físicos e psicológicos prejudiciais. As atividades nocivas resultam frequentemente em estresse, doenças degenerativas, baixo rendimento na produtividade e afastamentos por longos períodos dos postos de trabalho.

3.2 CLIMA ORGANIZACIONAL

Na qualidade de vida no trabalho (QVT) existem instrumentos fundamentais de gestão organizacional e sua possibilidade de sucesso depende, principalmente, de um novo modelo de gestão do trabalho.

O desempenho no cargo e o clima organizacional representam fatores importantes na determinação da QVT. A importância das necessidades humanas varia conforme a cultura de cada indivíduo e de cada organização.

Chiavenato (1992 p. 53) apresenta o clima organizacional como:

Constitui o meio interno de uma organização a atmosfera psicológica e característica que existe em cada organização. O clima organizacional é o ambiente humano dentro do qual as pessoas de uma organização fazem seu trabalho. O clima pode se referir ao ambiente dentro de um departamento, de uma fábrica ou de uma empresa inteira. O clima não pode ser tocado ou visualizado. Mas pode ser percebido psicologicamente. O termo clima organizacional refere-se especificamente as propriedades motivacionais do ambiente interno de uma organização, ou seja, aqueles aspectos internos da organização que levam a provocação de diferentes espécies de motivação nos seus participantes [...] assim, o clima organizacional é favorável quando proporciona satisfação das necessidades pessoais dos participantes, produzindo elevação do moral interno. É desfavorável quando proporciona frustração daquelas necessidades.

Na prática, o clima organizacional depende das condições econômicas da empresa, da estrutura, e a cultura organizacional, das oportunidades de participação pessoal, do significado do trabalho, da escolha, preparo e treinamento da equipe, do estilo de liderança, da avaliação e remuneração etc. Esses fatores determinantes do clima organizacional (variáveis de entrada do sistema) influenciam a motivação das pessoas, provocando estimulação e níveis diferentes de satisfação e de produtividade (variáveis dependentes), os quais produzem o resultado final em termos de eficiência e eficácia. O modelo a seguir permite uma visão simplificada do fenômeno.

Quadro 4. Os Determinantes do Clima Organizacional

Variáveis de entrada	Variáveis dependentes	Resultado
Condições econômicas Estrutura organizacional Cultura organizacional Participação Significado do trabalho Escolha da equipe Estilo de liderança Avaliação e remuneração	Motivação das pessoas Estimulação Nível de satisfação Produtividade	Eficiência Eficácia

Fonte: CHIAVENATO (1992)

As variáveis dependentes constituem o clima organizacional da empresa. Assim, as variáveis de entrada influenciam as variáveis dependentes e estas conduzem a resultados.

Se as variáveis de entrada produzirem influência positiva nas variáveis dependentes (maior motivação das pessoas, maior estimulação de motivos específicos, maior nível de satisfação das pessoas, maior produtividade), maior será a eficiência e eficácia no trabalho.

A qualidade de vida no trabalho caracteriza-se por uma constante busca pelo equilíbrio entre o indivíduo e a organização, valorizando o trabalhador como ser humano e sua posição na organização, requerendo a construção de um espaço organizacional que estimule a subjetividade dos indivíduos, considerando-os sujeitos de seu trabalho e não objeto de produção.

Na busca pela excelência as organizações procuram trabalhar com Qualidade de Vida no Trabalho no ambiente organizacional, para sanar os conflitos no ambiente de trabalho, e oferecendo capacitação profissional para os colaboradores e incentivando a competência profissional e a motivação pessoal para a valorização do capital humano e na reorganização do sistema de gestão de Recursos Humanos para Q V T (Rodrigues, 1991). São eles:

O ambiente de trabalho é constituído de duas partes distintas: a física que são instalações, móveis, decoração, e a social que são as pessoas que o habitam, não

pode exigir resultados de uma equipe se esta não tiver um mínimo de comodidade e de condições para realizar suas necessidades básicas. Mas se acredita que quanto melhor e mais bem atendidas estas necessidades tanto melhor será o desempenho de uma equipe.

Segundo Magalhães (1990 p. 51)

Influem no conforto social. Evidentemente, se tais elementos forem precários, ninguém trabalhará com moral elevado. Conforme a natureza do trabalho exigir-se-á uma luminosidade, uma temperatura, um grau de umidade diferente, o que também deverá estar de acordo com a região onde se trabalha e a época do ano.

Assim como Rodrigues cita acima, quando o clima organizacional é favorável para se ter uma boa qualidade de vida, é notório que pessoas e organização buscam por melhores resultados para que os objetivos da empresa quanto do colaborador sejam atendidos e assim tenham um bom desempenho.

- Conflitos no Ambiente de Trabalho;

A verdade é que conflitos podem ocorrer a qualquer momento, basta que pessoas estejam reunidas por um propósito qualquer. Eles fazem parte do dia a dia de qualquer empresa e precisam ser tratados com Qualidade de Vida. Conflitos não administrados podem colocar em risco a produtividade e a competitividade e QVT da organização trazendo inúmeros prejuízos. Por outro lado podem ser, quando bem geridos, uma fonte de resultados muito positivos e construtivos já que irão provocar debates e possivelmente aprimorar ideias na organização.

- Capacitação Profissional;

Capacitação significa preparar a pessoa para enfrentar as situações inerentes à sua função, através da aplicação e conhecimentos, mas com possibilidade de criar, resolver adversidades, sugerir alternativas de progresso e criar ambiente adequado. Capacitar quer dizer fornecer autonomia, criar autoconfiança e promover progresso. Capacitar é mais do que treinar, pois isso significa desenvolver uma habilidade específica, com pouca liberdade para expressão da personalidade própria do indivíduo. (ANAZCO et al., 2012).

- Competências Profissionais;

A competência é o pressuposto da competitividade. É fundamental também lembrar que Competência, é o produto resultante de Conhecimento, Habilidade e Atitude. Jamais devemos confundir gerar competência apenas com transmitir informações. Muito mais do que isso, uma pessoa competente coloca em ação suas qualidades humanas que, quando aliadas a uma base teórica consistente, conseguem atingir os resultados propostos, no tempo hábil e com o esforço compatível.

Grande parte das empresas busca por competências, pois os colaboradores atingem os resultados esperados e o ajudam a realizar as funções a nível laboral.

- Motivação Pessoal dos Colaboradores;

A motivação humana tem sido apontada como um dos maiores desafios e preocupações das organizações modernas. Este tema tem, inclusive, despertado o interesse de pesquisadores, os quais tentam explicar e entender o sentido dessa força que faz com que as pessoas ajam e atinjam seus objetivos. Para que os colaboradores possam realizar suas atividades, de modo a obter satisfação e motivação, é necessário que as organizações ofereçam um ambiente de trabalho confortável e seguro.

As práticas motivacionais compreendem todos os tipos de incentivo e recompensas que as organizações oferecem a seus empregados na tentativa de conseguir o desempenho que possibilite a realização de seus objetivos. Abrangem desde os elogios e desafios propostos pelos gerentes até a participação dos funcionários no processo decisório, nos

lucros ou na propriedade da empresa, passando por benefícios, prêmios, programas de enriquecimento do trabalho e planos de carreira (MAXIMIANO,2007,p.244).

- Capital Intelectual;

O capital intelectual é algo tão valioso dentro de uma organização que é através dele que se podem ter grandes inovações, transformações tecnológicas, resoluções de problemas, gestão eficiente, lucratividade e sucesso melhorados. Um colaborador que possui seu capital intelectual estimulado através da motivação será mais bem aproveitado pela empresa, uma vez que se sente valorizado e livre para gerir suas idéias.

Para Stewart (2004), o capital intelectual corresponde ao conjunto de conhecimentos e informações encontrados nas organizações que agregam valor ao produto ou serviço, mediante a aplicação da inteligência, e não do capital monetário, ao empreendimento, sendo o capital intelectual gerador de capacidades, conhecimento, habilidades e experiências individuais dos funcionários, para realização de tarefas.

Já para Drucker (apud MONTEIRO, 2007, p.17) o capital intelectual é “[...] a soma do conhecimento de todos de uma empresa, o que lhe proporciona vantagem competitiva”.

Com o mercado cada vez mais exigente, as empresas vêm sentindo a necessidade de investir mais em recursos humanos, acrescentando a seu capital o conhecimento originado através do investimento em capital humano qualificado, o qual agrega às empresas recursos de fundamental importância.

Portanto o clima organizacional é imprescindível em uma organização, pois a qualidade do ambiente que é percebida ou experimentada pelos participantes influenciará o seu comportamento, e os fará sentir a vontade para poderem realizar e interagir com a empresa.

3.3 ABSENTEÍSMO

Durante a revolução industrial, ocorrida em meados do século XVIII a palavra absentéismo, começou a ser utilizada após a migração do campo para a cidade tal palavra passou a ser aplicada aos trabalhadores com tendências a faltar ao serviço. Nesta época também surgiu o trabalho assalariado que propiciou direitos e deveres aos trabalhadores.

Surgiram os sindicatos com a finalidade de unir o proletariado ao redor de reivindicações comuns: proteção ao trabalho das mulheres e das crianças, regulamentação da jornada de trabalho (que ficou reduzida entre 8 e 10 horas), direito à assistência médica e hospitalar em caso de acidentes e liberdade de expressão e de organização. Outras características marcantes decorrentes desta revolução foram à linha de produção, em que cada ausência passou a ser vista como comprometedora da qualidade e do produto final e a substituição da mão de obra por máquinas e equipamentos gerou maior desemprego.

Neste mesmo período percebeu-se que embora os trabalhadores já houvessem adquirido direitos, os mesmos ainda sofriam grande pressão, gerando maiores ausências ao trabalho por doenças e acidentes. (SIQUEIRA, 1984).

Hoje, a conformação do ambiente organizacional ainda não atende a condições físicas e mentais de trabalho percebidas como satisfatórias pelos trabalhadores, causando afastamentos e altos índices de absenteísmo nas empresas.

3.3.1 Tipos de Absenteísmo

O absenteísmo por doença é considerado por Couto (1982, p. 12) como “o mais importante dos diversos tipos de absenteísmos existentes (absenteísmo legal, absenteísmo voluntário, absenteísmo por doença), devido ao volume de ausências que acarreta”.

Contudo, existem, ainda segundo Couto, vários outros tipos que podem ser classificados da seguinte forma:

- a) Absenteísmo voluntário – é a ausência do trabalho, por razões particulares. Portanto, trata-se de ausência não justificada, sem amparo legal, de exclusiva responsabilidade do trabalhador;
- b) Absenteísmo por doença – inclui todas as ausências por doenças, diagnosticadas por procedimento médico;
- c) Absenteísmo por patologia profissional – compreende as ausências por acidente de trabalho ou doença profissional;
- d) Absenteísmo legal – aquelas faltas ao serviço amparadas em lei, como licença maternidade, nojo, gala, doação de sangue e serviço militar;

e) Absenteísmo compulsório – falta ao trabalho por imperativo de ordem legal, ainda que o trabalhador não deseje, tais como: suspensão imposta pela chefia, prisão, etc.

A classificação descrita revela a complexidade da luta contra o Absenteísmo, que envolve questões de postura e comprometimento no contexto das relações de trabalho.

3.3.2 Absenteísmo no Brasil e no Mundo

Existem variações nos índices de absenteísmo entre os diversos países, sendo que, no Oeste da Europa, os índices são duas vezes mais altos do que no Japão e nos Estados Unidos. Verifica também diferenças marcantes quanto às causas desse absenteísmo, estando relacionadas às características específicas do trabalho desenvolvido, ao número de horas trabalhadas, ao sexo, à empresa e à ocupação dos empregados. (DANATRO, 1994).

No Uruguai, foram realizados estudos em empresas estatais que indicam maiores índices de absenteísmo associados às doenças respiratórias, osteo-musculares e doenças do aparelho digestivo. (DANATRO, 1994).

Segundo Couto (1991, p. 5):

Existe uma relação direta entre o tipo de trabalho e as causas de afastamento entre os trabalhadores, com a maior perda no absenteísmo de média duração (3 a 15 dias de afastamento) e o maior número de ocorrências no absenteísmo de pequena duração (1 e 2 dias de afastamento), associando os afastamentos ao trabalho a fatores sociais, culturais e do trabalho.

No Brasil os níveis de absenteísmo variam significativamente de acordo com a organização, a administração e o tipo de atividade desenvolvida. Além disso, com os avanços tecnológicos, o conteúdo das tarefas vem sendo modificado e o momento macroeconômico que o país vive atualmente, com os altos índices de desemprego e subemprego, fazem com que os trabalhadores estejam cada vez mais temerosos de perderem seus empregos (BOURGUIGNON, 1999).

O absenteísmo, ainda no séc. XXI é um dos grandes problemas dos gestores das instituições financeiras públicas e privadas no Brasil, sendo este um desafio para as organizações e para quem gerencia os serviços das mais diversas áreas, constituindo-se

num problema complexo. Constitui uma fonte de preocupação nas empresas pelo elevado custo, quer direto ou indireto, interferindo amplamente no faturamento das organizações.

3.3.3 Causas do absenteísmo

Estudos trazem distintas causas para o absenteísmo, como as jornadas prolongadas de trabalho, juntamente com as condições insalubres oferecidas aos trabalhadores e a tensão emocional, apresentando-se como fatores que acarretam o absenteísmo em longa escala (SCHMIDT, 1986).

Para Chiavenato (1999, p. 56), “as causas do absenteísmo nem sempre são decorrentes de organização, supervisão deficiente, empobrecimento de tarefas, falta de motivação e estilo de gerenciamento na empresa”.

Além das características já apresentadas em relação ao absenteísmo, tal como a idade, que consiste no ponto controverso uma vez que alguns estudos trazem o predomínio de afastamentos entre os trabalhadores mais jovens enquanto outros relacionam o absenteísmo com o envelhecimento, fatores de risco como tabagismo, hipertensão arterial, obesidade e a categoria profissional em que o trabalhador encontra-se inserido, podem também estar relacionados ao absenteísmo. (QUICK, 1982; LAPERTOSA, 1982).

O absenteísmo entre os trabalhadores possivelmente está relacionado a fatores como condições físicas e comportamentais, que podem levar a redução da produtividade, fazendo com que dificulte a sua ida ao trabalho.

3.3.4 Saúde e bem-estar

Toda pessoa é um complexo biopsicossocial, isto é, tem potencialidades biológicas, psicológicas e sociais que respondem simultaneamente as condições de vida. Essas respostas apresentam variadas combinações e intensidades nesses três níveis e podem ser mais visíveis em um deles, embora sejam sempre interdependentes. Esse conceito advém da medicina psicossomática, e Lipowski é seu precursor. Nessa visão, a pessoa prevalece como ente biopsicossocial, e os fatores psicossociais são fundamentais para a

explicação da saúde e da doença da sociedade moderna. (LIMONGI-FRANÇA, 2003, p. 26). A visão biopsicossocial está assim fundamentada:

- A dimensão biológica refere-se às características físicas herdadas ou adquiridas ao nascer e durante toda a vida. Inclui metabolismo, resistências e vulnerabilidades dos órgãos ou sistemas;
- A dimensão psicológica refere-se aos processos afetivos, emocionais e de raciocínio, conscientes ou inconscientes, que formam a personalidade de cada pessoa e seu modo de perceber e de posicionar-se diante das demais pessoas e das circunstâncias que vivencia;
- A dimensão social revela os valores socioeconômicos, a cultura e as crenças, o papel da família e as outras formas de organização social, no trabalho e fora dele, os sistemas de representação e a organização da comunidade a que cada pessoa pertence e da qual participa. O meio ambiente e a localização geográfica também formam a dimensão social.

Essa conceituação é descrita por Lipowski (1986) como resgate de uma visão mais ampla do conceito de saúde que tem sido a tendência nas últimas décadas. A saúde não seria apenas a ausência de doença, mas também o completo bem-estar biológico, psicológico e social. Essa conceituação, adotada pela Organização Mundial de Saúde (OMS) em 1986, foi estudada por Dejours (1994) abre campo significativo para a compreensão dos fatores psicossociais na vida moderna e, especificamente, no desempenho e na cultura organizacionais da saúde do trabalho.

Fernandes e Gutierrez (1988, p. 29-30) relatam a experiência brasileira em QVT e experiências inovadoras realizadas em vários países desenvolvidos. Segundo os autores, a melhoria da saúde por meio de novas formas de organizar o trabalho tem sido objeto de inúmeros artigos e obras publicadas sob a denominação de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). No Brasil, o tema tem despertado o interesse de empresários e administradores pela contribuição que pode oferecer para a satisfação do empregado e a produtividade empresarial.

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), Qualidade de Vida é um conjunto de percepções individuais de vida no contexto dos sistemas de cultura e de valores em que vivem, e em relação a suas metas, expectativas, padrões e preocupações. Uma empresa que não se preocupa com a Qualidade de Vida dos seus colaboradores, não obtém

desenvolvimento de pessoal e nem dela própria, porque isso depende do rendimento dos colaboradores que pode ser comprometido por uma má Qualidade de Vida.

A dimensão profissional da qualidade de vida ganha importância pelo fato do trabalho ocupar um espaço muito importante na vida das pessoas, ou seja, quase todo mundo trabalha, e uma grande parte da vida é passada dentro de organizações. Possui também um importante valor na sociedade e as pessoas começam a ingressar nele cada vez mais jovem. Pode-se dizer tranquilamente que muitas pessoas adoecem em função do trabalho. (ROEDER, 2003).

Os programas de bem-estar são na maioria adotados por organizações que buscam prevenir problemas de saúde de seus funcionários. Assim, o caráter preventivo desses programas parte do reconhecimento de seu efeito a respeito do comportamento dos funcionários e estilo de vida fora do trabalho, encorajando as pessoas a melhorar seu padrão de saúde.

Na ótica de Chiavenato (2004) um programa de bem-estar tem geralmente três componentes, a saber: ajuda os funcionários a identificar riscos potenciais de saúde; educa os funcionários a respeito de riscos de saúde, como pressão sanguínea elevada, tabagismo, obesidade, dieta pobre e estresse; encoraja os funcionários a mudar seus estilos de vida através de exercícios, boa alimentação e monitoramento da saúde.

3.3.5 Síndrome de Burnout

A Síndrome de Burnout é caracterizada por um estado de exaustão física, emocional ou mental devido ao acúmulo de estresse no trabalho, sendo, por isso, muito comum em profissionais que têm que lidar com a pressão ou a responsabilidade, como os professores ou enfermeiros, por exemplo.

Desta forma, os **sintomas físicos da síndrome de burnout** incluem:

- Dores de cabeça constantes;
- Tonturas;
- Alterações no sono;
- Problemas digestivos;

- Falta de ar;
- Excesso de cansaço.

Já os **sintomas psíquicos da síndrome de Burnout** podem ser:

- Ansiedade;
- Dificuldade em concentrar-se;
- Variações de humor;
- Perda de motivação no emprego;
- Ficar isolado dos colegas de trabalho.

Além disto, outros sinais da síndrome de Burnout incluem o indivíduo demorar muito tempo em realizar as suas tarefas profissionais, assim como faltar ou chegar atrasado muitas vezes ao trabalho. Fonte: <http://www.tuasaude.com/sintomas-da-sindrome-de-burnout/>

O diagnóstico leva em consideração a construção histórica do paciente, considerando os fatores a que ele é exposto dentro e fora do trabalho e o quão realizado ele é, em relação as suas expectativas.

Para tratar a Síndrome de Burnout existem métodos como o tratamento que inclui o uso de antidepressivos e psicoterapia, mas é importante lembrar que atividades físicas e regulares são essenciais para a recuperação do paciente e controle dos sintomas. Seguem algumas atividades para você fazer diariamente. Essas atividades são tão importantes quanto a medicação.

- Caminhe dez minutos por dia
- Troque o carro (quando possível) por bicicleta
- Leia um livro e desfrute momentos de descontração
- Reflita o que pesa mais em sua vida e até que ponto as condições que você é exposto no trabalho interferem na sua qualidade de vida e prejudica sua saúde, física ou mental.

Saia da rotina, faça um caminho diferente, permita-se errar, aprender, fazer algo inusitado. Seja leve e procure respeitar os seus próprios limites, e, ao invés de chegar ao estado de esgotamento mental e físico, esgote-se de felicidade.

A qualidade de vida no trabalho quando inexistente leva ao comprometimento no desempenho das funções, ou seja, comprometimento nas condições de vida no trabalho, que inclui aspectos de bem-estar, garantia da saúde e segurança física, mental e social, capacitação para realizar tarefas com segurança e bom uso de energia pessoal.

4. MOTIVAÇÃO

Motivação deriva originalmente da palavra latina *movere*, que significa mover. Essa origem da palavra encerra a noção de dinâmica ou de ação que é a principal tônica dessa função particular da vida psíquica. (Bergamini 1997, p. 31).

Steers e Porter (1983, p. 4) propõem que a motivação seja uma cadeia de eventos baseada no desejo de reduzir um estado interno de desequilíbrio tendo como base a crença de que certas ações deveriam servir a esse propósito.

Motivação é a força que estimula pessoas a agir, é uma força interior que se modifica durante toda a vida, onde direciona e intensifica os objetivos de um indivíduo. Constitui-se de ações para conduzir pessoas em busca de benefícios próprios e para o grupo no qual este membro foi inserido. Pessoas desmotivadas e sem qualidade de vida no trabalho podem não render o esperado e se tornar um problema para o setor e, conseqüentemente, para a empresa.

Para tais autores os indivíduos agem da maneira pela qual acreditam que serão levados até o objetivo desejado. O estudo da motivação guarda, no entanto, significativas particularidades que podem complicar o modelo geral que serve de base para a descrição dos atos motivacionais em sua concepção mais ampla.

Segundo Chiavenato (2000, p. 161) a motivação se refere ao comportamento que é causado por necessidades dentro do indivíduo e que é dirigido em direção aos objetivos que possam satisfazer essas necessidades.

Motivação é algo que vem de dentro para fora de cada indivíduo. É a mola mestra que nos impulsiona a querer fazer bem tudo o que vier a nossa mão, e que não permite que algo nos afete facilmente, quando estamos bem conosco mesmo. É uma força interior que modula durante a vida, que direciona nossos objetivos. Sendo assim ninguém pode nos motivar ou desmotivar, sendo a motivação intrapessoal. Podemos receber de fora o incentivo, estímulo intrapessoal, o que vem de fora para dentro, podendo gerar motivação, pois o interior é diretamente influenciado pelo meio exterior. Fonte: www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/n203597.pdf

Segundo Robbins (2002, p. 53): “A motivação é definida como processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa em relação ao alcance de uma determinada meta.”

A motivação tem vindo a ser, cada vez mais, um tema central em comportamento organizacional. Esta área tem sido muito estudada ao longo dos tempos e alvo de interesse por parte das organizações e dos seus gestores.

Um dos grandes desafios para um gestor de recursos humanos dentro de uma organização é motivar os seus colaboradores, adequando as suas estratégias às pessoas que com ele trabalham, uma vez que cada pessoa é um ser único e distinto de todos os outros. Embora a motivação seja um assunto valorizado nas áreas da psicologia e comportamento organizacional, continua a ser um conceito muito difícil de definir e aplicar.

4.1 MOTIVAÇÃO DO EMPREGADO DENTRO DA ORGANIZAÇÃO

Antes da Revolução Industrial, a principal maneira de motivar consistia no uso de punições, criando, dessa forma, um ambiente generalizado de medo. Tais punições não eram unicamente de natureza psicológica, podendo aparecer sob forma de restrições financeiras, e de prejuízos de ordem física. Levando em conta que as organizações passaram há existir muito tempo antes da revolução industrial, é possível concluir que a preocupação com aspecto motivacional do comportamento humano no trabalho represente um fato bastante recente. Com a Revolução Industrial, investimentos cada vez mais pesados foram feitos com o objetivo de aumento da eficiência dos processos industriais que, por sua vez passaram a exigir maiores e mais recompensadores retornos.

Conseguir o máximo e o melhor dos outros quer dizer que você deve estabelecer padrões elevados, mas razoáveis, deve reconhecer suas próprias responsabilidades, bem como a dos empregados, e deve deixar que o empregado pague o preço pelo mal resultado, ou receba a recompensa pelo sucesso (WEISS, 1991, p. 36).

É notório que o interesse pelo comportamento motivacional no trabalho tenha, nestas três últimas décadas, atingido níveis excepcionalmente elevados.

Como Glasser (1994, p. 15) propõe,

O fracasso da maioria de nossas empresas não está na falta de conhecimento técnico. E sim, na maneira de lidar com as pessoas. Foge a nossa compreensão o hábito dos administradores de achar que os trabalhadores não produzem com qualidade apenas por falta de conhecimento técnico. Na realidade, isso está ocorrendo devido à maneira como são tratados pela direção da empresa.

Criar um ambiente onde as pessoas possam se sentir bem com a gerência, com elas mesmas e entre seus colegas de trabalho, e estar confiantes na satisfação das próprias necessidades, ao mesmo tempo em que cooperam com o grupo.

Para Weiss (1991, p. 29), “cada pessoa também deve conhecer suas responsabilidades individuais”. Parte da motivação de uma pessoa vem do fato de ela saber que tem um papel importante na organização e que outras pessoas contam com ela.

As pessoas podem ser motivadas para o bem ou para o mal, fazendo aparecer o melhor ou o pior do que elas têm. Se as pessoas não estão motivadas a fazer alguma coisa ou alcançar uma meta, pode-se convencê-las a fazer algo que elas preferiram não fazer, mas a menos que estejam prontas a assumir as atitudes e os valores do motivador, os comportamentos não serão permanentes.

Segundo Davis e Newstron (1991, p. 47), “embora não haja respostas simples para a questão da motivação um importante ponto de partida reside na compreensão das necessidades do empregado”.

Dizer às pessoas que se espera que elas façam o melhor significa que estas são consideradas capazes de alcançar altos padrões sobre os quais concordam.

Ainda segundo Davis e Newstron (1991, p.28) “O resultado de um sistema eficaz de comportamento organizacional é a motivação que quando combinada com as habilidades e capacidades do empregado, resulta na produtividade humana”

Os funcionários precisam saber o que a administração espera que produzam, e de que maneira. E estes mesmos administradores precisam saber o que os funcionários esperam que se faça para tornar possível esse trabalho. Responsabilidades são os resultados que se espera obter das pessoas que se está procurando motivar. Se estas pessoas não sabem que resultado está se esperando delas, certamente não poderão atingi-los.

Segundo Weiss, (1991, p.32)

As pessoas trabalham por recompensas. Essas não precisam ser tangíveis, como dinheiro. Podem ser "intangíveis, como no caso de deixar um funcionário ser líder de um grupo. A vontade de trabalhar bem deteriora e as pessoas ficam desmotivadas, apenas por haver obstáculos em seu caminho, ou se não entendem o que se espera delas, ou como seu trabalho será avaliado.

Os obstáculos mais sérios são criados frequentemente pelos supervisores. Muitos deles pedem coisas impossíveis enquanto outros não pedem nada. Muitos deixam de fornecer os recursos necessários para execução das tarefas. Alguns não são coerentes em suas expectativas e as mudam com frequência. Muitos têm uma constância excessiva em suas expectativas, tornando-se inflexíveis, e não são capazes de enfrentar alterações nas condições de trabalho. Outros ainda não são sensíveis a necessidades de seus empregados.

A falta de capacidade ou de habilidade do empregado forma uma barreira enquanto que a empresa ergue barreiras quando não proporcionam treinamento, oportunidades de carreira ou recompensas apropriadas.

A motivação é um conjunto de forças internas e impulsos que orientam e conduzem o comportamento das pessoas para atingirem determinadas metas/objetivos. As emoções a serviço de um objetivo são essenciais para nos manter caminhando em busca da nossa motivação, da nossa autoestima, favorecendo a mente criativa em busca de soluções para uma vida melhor.

4.2 TEORIA DAS MOTIVAÇÕES

Você está satisfeito com seu trabalho? Se a resposta for não, seu rendimento hoje deve estar aquém de suas capacidades, do contrário, você deve estar produzindo com motivação e efetividade. Segundo a teoria da motivação, desenvolvida pelo psicólogo Frederick Herzberg, o nível de rendimento dos profissionais varia de acordo com sua satisfação no trabalho, depende de como se sentem neste ambiente e dos fatores que influenciam em sua motivação e desmotivação.

As teorias da motivação foi desenvolvida na segunda metade do século XX, e estão em constante pesquisa. Muitos estudiosos caracterizam estas teorias como do

estudo da “satisfação”, pois visa medir o índice de motivação das pessoas, baseado em suas necessidades e aspirações. Estes anseios podem ser pessoais, no nível das necessidades internas, como explica a Teoria da Pirâmide das Necessidades de Abraham Maslow, e em nível profissional, tangível aos aspectos e ambientes externos como a teoria de Herzberg.

4.3 TEORIA DE MASLOW

Segundo Chiavenato (2005, p. 215), a teoria motivacional mais conhecida é a de Maslow e se baseia na hierarquia das necessidades humanas. Para Maslow, as necessidades humanas estão arranjadas em uma pirâmide de importância e de influência do comportamento humano. Na base da pirâmide estão as necessidades mais baixas e recorrentes, enquanto no topo estão as mais sofisticadas e intelectuais.

As **necessidades primárias** (básicas) são as fisiológicas e as de segurança e as **necessidades secundárias**, são as sociais, estima e auto realização. A seguir a explicação de cada uma delas:

- **Necessidades fisiológicas:** São aquelas que se relacionam com o ser humano como ser biológico. São as mais importantes: necessidades de manter-se vivo, de respirar, de comer, de descansar, beber, dormir, ter relações sexuais, etc. No trabalho: necessidade de horários flexíveis, conforto físico, intervalos de trabalho etc.
- **Necessidades de segurança:** São aquelas que estão vinculadas com as necessidades de sentir-se seguros: sem perigo, em ordem, de conservar o emprego etc. No trabalho: emprego estável, plano de saúde, seguro de vida, assim como, estabilidade, boa remuneração, condições seguras de atuação.
- **Necessidades sociais:** São necessidades de manter relações humanas com harmonia: sentir-se parte de um grupo, ser membro de um clube, receber carinho e afeto dos familiares, amigos e pessoas do sexo oposto. No trabalho: Necessidade de conquistar amizades, manter boas relações, ter superiores gentis etc.
- **Necessidades de estima:** Existem dois tipos: o reconhecimento das nossas capacidades por nós mesmos e pelos outros, considerando nossa capacidade de adequação. Em geral é a necessidade de sentir-se digno, respeitado por si e pelos outros, com prestígio e reconhecimento, poder, orgulho etc. Incluem-se também as

necessidades de autoestima. No trabalho: Responsabilidade pelos resultados, reconhecimento por todos, promoções ao longo da carreira, feedback etc.

• **Necessidades de auto realização:** Também conhecidas como necessidades de crescimento. Incluem a realização, aproveitar todo o potencial próprio, ser aquilo que se pode ser, fazer o que a pessoa gosta e é capaz de conseguir. Relaciona-se com as necessidades de estima: a autonomia, a independência e o autocontrole. No trabalho: Desafios no trabalho, necessidade de influenciar nas decisões, autonomia etc.

Essas cinco categorias de necessidades estão arranjadas em uma pirâmide, como mostra a Figura 1.

Figura 1: A hierarquia das necessidades humanas e os meios de satisfação.



Fonte: (CHIAVENATO, 2005 p. 218)

Vale ressaltar que a teoria das necessidades de Maslow que para alcançar uma nova etapa, a anterior deve estar satisfeita, ao menos parcialmente. Isto se dá uma vez que, quando uma etapa está satisfeita ela deixa de ser o elemento motivador do comportamento do ser, fazendo com que outra necessidade tenha destaque como motivação. O indivíduo será sempre motivado pelas necessidades que se apresentarem mais importantes para ele.

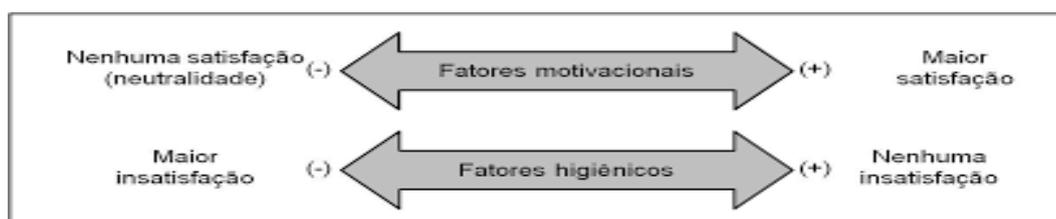
4.4 TEORIA DE HERZBERG

A Teoria dos Dois Fatores, ou seja, dos fatores higiênicos e motivacionais foi desenvolvida por Herzberg (apud Chiavenato, 2004, p. 239) que afirmava “a motivação dos indivíduos depende destes dois fatores que tem ligações estritas”. O autor desta teoria Frederick Herzberg, era um psicólogo, consultor e professor universitário americano, tinha como base em sua teoria, que as empresas devem estar aptas para proporcionar meios que contribuam para o trabalho de qualidade na organização. Exemplificando temos alguns fatores de influência: condições de trabalho e conforto, políticas da organização e administração, benefícios, salários, segurança no cargo, entre outros.

A expressão higiene serve exatamente para identificar o seu caráter preventivo e mostrar que se destinam simplesmente a evitar fontes de insatisfação. Ninguém trabalha com mais esmero, porque uma empresa decide incluir, por exemplo, um plano odontológico como benefício extra. Entretanto, há necessidade de se ter este plano, pois as pessoas precisam estar saudáveis, a falta dele gera insatisfação por parte dos colaboradores.

Os fatores que motivam e desestimulam na situação de trabalho são os motivacionais e o higiênico, “Os fatores higiênicos não conseguem elevar substancial e duradouramente a satisfação”. (CHIAVENATO 2004, p.69) ver Figura 2 abaixo:

Figura 2 - A teoria dos dois fatores de Herzberg



Fonte: CHIAVENATO 1995, p.112

Sendo assim, os fatores motivacionais têm um aporte direto na influência da qualidade de vida das pessoas, e conseqüentemente na qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelas mesmas. Pode-se classificar a motivação como sendo a força direcionadora para a participação do colaborador, além de desenvolver um compromisso sólido e de responsabilidade, ocasionando um relacionamento frutífero e produtivo com a

organização, vindo a satisfazer os interesses de ambas às partes, ou seja, criando os seguintes valores: empresa motivada, colaborador satisfeito e cliente beneficiado. Ocorre uma correspondência proporcional entre os fatores bons do clima interno da organização com a qualidade dos produtos por ela oferecidos. Em suma, os fatores motivacionais proporcionam para que haja qualidade nos produtos e serviços e na vida dos indivíduos nas organizações. A pessoa motivada, além de trabalhar com excelência, ainda produz um clima de trabalho em que as pessoas se sentem bem e há interação social na equipe.

De acordo com Chiavenato (2004 p. 69-70)

Os fatores motivacionais ou satisfacientes estão relacionados com as tarefas e os cargos preenchidos por uma pessoa, sendo que se forem avaliados como ótimos, o indivíduo ficará satisfeito, motivo pelo qual são chamados satisfacientes e, se não forem assim considerados excelentes, ficam insatisfeitos.

Para que haja satisfação nesta teoria, Herzberg orienta que as organizações façam o enriquecimento de cargos, o que produzirá aumento na motivação, na produtividade, no absenteísmo e na rotatividade.

Entende-se que, a satisfação está relacionada ao cargo e a atividade que o indivíduo desempenha, e a insatisfação está arraigada com os ganhos na empresa, benefícios dados pela empresa, clima organizacional, condições de trabalho, e outros fatores de importância na busca da motivação.

Herzberg (apud Chiavenato, 2004, p. 69) finaliza que “enquanto Maslow fundamenta a sua teoria da motivação nas diferentes necessidades humanas [...] intra-orientada, Herzberg alicerça sua teoria no ambiente externo e no trabalho do indivíduo [...]”.

Nesses dois fatores percebeu o que causavam a satisfação dos trabalhadores estavam relacionados ao seu trabalho, à tarefa desempenhada, sua natureza, responsabilidade e promoção. Constatou, também, que os fatores que causam a insatisfação dos empregados são puramente ambientais, que não dizem respeito à tarefa desempenhada. São relacionados à natureza das relações interpessoais, condições do ambiente de trabalho, salário.

4.5 TEORIA DE X E Y MCGREGOR

Douglas McGregor, um psicólogo social americano, da década de 1950, sugeriu seus modelos famosos da teoria X e da teoria Y em seu livro “The Human Side Of Enterprise” (1960).

McGregor identificou dois conjuntos diferentes de suposições que os administradores fazem sobre seus subordinados. A visão tradicional, que diz que as pessoas têm uma aversão inerente a o trabalho; apesar de o verem como necessidades irão evitá-lo sempre que possível. E a teoria mais otimista que presume que o trabalho é tão natural quanto à diversão ou descanso, que as pessoas desejam trabalhar e que, sob as circunstâncias corretas, obtêm muita satisfação trabalhando. (STONER E FREEMAN, 1982).

Figura 3. Teoria X e Y de Douglas McGregor ²

Teoria X	Teoria Y
As pessoas não gostam do trabalho e, se possível, irão evitá-lo.	Não é inerente aos trabalhadores detestar o trabalho, e eles reagirão bem diante de boas condições de trabalho e boas atitudes.
Porque as pessoas não gostam do trabalho, elas devem ser coagidas, ameaçadas, manipuladas, dirigidas e controladas.	As pessoas exercitarão a automotivação e a supervisão para realizar os objetivos da organização como os quais estejam pessoalmente envolvidos
A pessoa comum deseja segurança, tem pouca ambição e evita assumir responsabilidade. Os trabalhadores têm necessidade de receber ordens e realmente preferem que lhes seja dito o que fazer.	A maioria das pessoas pode aprender a assumir responsabilidade.
Poucas pessoas são realmente criativas.	Muitas pessoas são capazes de ser criativas, praticando a inventividade e sendo imaginativas.
As limitadas faculdades intelectuais dos trabalhadores comuns são adequadamente desafiadas pelo moderno desenho do trabalho.	As faculdades individuais do trabalhador médio não são plenamente utilizadas no moderno ambiente industrial.

² Disponível

em: <<https://www.google.com.br/search?q=teoria+de+douglas+mcgregor&biw=1280&bih=667&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=0ahUKEwje0NKz0sHLAhUJkJAKHRFpCd8QsAQINg#imgrc=DWECm5n0yL1fsM%3A>>
Acesso em 11 de Marc. 2016.

A teoria X, conhecida como visão tradicional, vem representar o controle existente sobre os recursos humanos da empresa. De acordo com esta teoria, as pessoas, em geral, não sentem vontade de trabalhar ou pretendem trabalhar o necessário, e devido a isso, a grande parte dos trabalhadores têm que ser coagidos, supervisionados insistentemente e ameaçados com penalidades, pois somente dessa forma conseguem atender os objetivos propostos pela organização. Os colaboradores não querem responsabilidades, optam por

receber ordens formais sempre que necessário, possuem pouca ou quase nenhuma ambição e põem a segurança acima de todos os fatores ligados ao trabalho.

A teoria Y é mais otimista, e mostra o fato de que a ampliação dos recursos humanos é muito mais otimizada e pode ser mais bem aproveitado. Nesta teoria o fundamento é o seguinte, quando um ambiente é favorável ao trabalho, tudo flui naturalmente e pode ser prazeroso. O colaborador é direcionado pela auto-orientação e autocontrole, desta forma ele faz parte dos objetivos da empresa, aliado a tudo isso o funcionário recebe recompensas e sente-se mais disposto na realização de suas tarefas. Ou seja, as pessoas são motivadas pelo máximo esforço, demandando uma participação maior nas decisões e negociações inerentes ao seu trabalho.

5 PESQUISA DE CAMPO: FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DO MUNICÍPIO DE ASSIS – FEMA

Foi realizado um questionário, por meio eletrônico, com os funcionários do setor administrativo da Fema, visando analisar a qualidade de vida no trabalho e seus respectivos fatores.

5.1 DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A FEMA é, atualmente, um centro tecnológico de referência em todo o Vale do Paranapanema, graças ao seu pioneirismo e aos seus 30 anos de competência, completados em 2015. Atualmente possui 11 cursos superiores aprovados/reconhecidos pelo Conselho Estadual de Educação (CEE):

Administração, Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Ciência da Computação, Ciências Contábeis, Direito, Enfermagem, Fotografia, Gestão Pública, Gestão de Agronegócio, Publicidade e Propaganda e Química Industrial.

5.2 OBJETIVOS

- Identificar a qualidade de vida no trabalho.
- Identificar os treinamentos para melhorar a qualidade de vida de seus colaboradores.
- Identificar possíveis causas e efeitos da saúde do colaborador na empresa.

5.3 METODOLOGIA

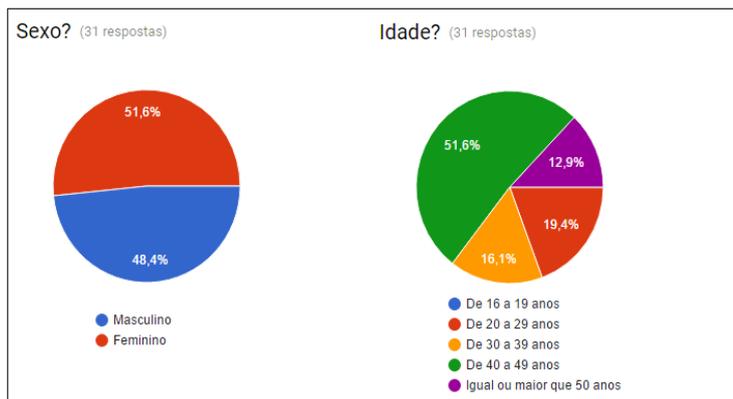
Para a realização da pesquisa foi utilizado o método quantitativo com a aplicação da técnica do questionário por meio eletrônico (on-line). Ver anexo.

O questionário foi aplicado para 60 pessoas, apenas 31 pessoas responderam. Por serem de turnos alternados, acredita-se que os quase 50% restantes não tiveram interesse em responder.

5.4 TABULAÇÕES DE ANÁLISE DOS DADOS

Nesta seção iremos apresentar a análise e os resultados, considerando cada resposta separadamente.

Dados da Pesquisa:



No Setor Administrativo da Fema contém 60 funcionários, realizando suas atividades laborais em turnos alternados manhã e tarde, apenas 31 pessoas responderam o questionário on line. Das 31 pessoas que responderam 51,6% ou seja, 16 são mulheres e 48,4%, 15 são homens. E a grande maioria dos entrevistados tem de 40 a 49 anos de idade.

Iremos analisar a seguir o questionário com 20 questões sob o ponto de vista pessoal, saúde, profissional, psicológico.

Questionário:



Alternativas	fi	%
Muito baixa	0	0
Baixa	4	12,9
Media	10	32,3
Alta	10	32,3
Muito alta	7	22,6

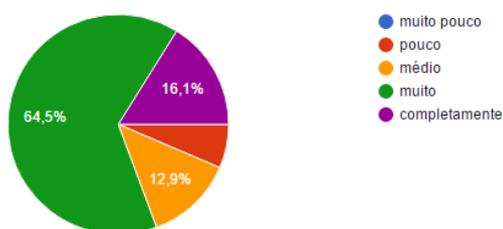
Nesta questão os entrevistados ficaram com a resposta média e alta com 32,3% e o total de pessoas foram dez para ambas. Com 22,6% acham muito boa e apenas 12,9% responderam baixa a auto-estima.



Alternativas	fi	%
Nada	0	0
Pouco	5	16,1
Médio	11	35,5
Muito	13	41,9
Completamente	2	6,5

Com 41,9% ou seja, treze pessoas se sentem realizadas com o trabalho que fazem na organização.

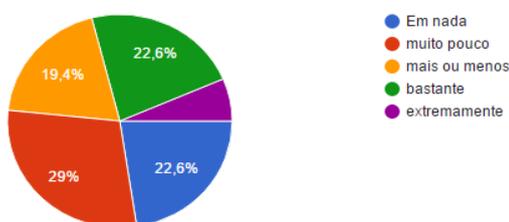
3. Em que medida você possui orgulho da organização na qual trabalha?
(31 respostas)



A grande maioria respondeu que possui orgulho da organização no qual trabalha com 64,5% ou seja, vinte pessoas.

Alternativas	fi	%
Muito pouco	0	0
Pouco	4	12,9
Médio	10	32,3
Muito	10	32,3
Completamente	7	22,6

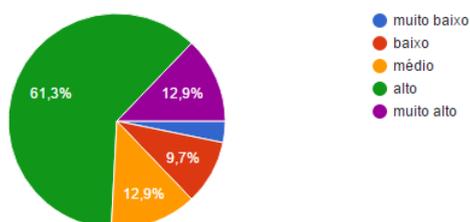
4. Em que medida algum problema com o sono prejudica seu trabalho?
(31 respostas)



Apenas 29% ou seja, nove pessoas responderam muito pouco, que o sono prejudicaria no seu trabalho. E para resposta em nada e bastante a porcentagem foi o mesmo com 22, 6% com sete pessoas para ambas.

Alternativas	fi	%
Em nada	7	22,6
Muito pouco	9	29
Mais ou menos	6	19,4
Bastante	7	22,6
Extremamente	2	6,5

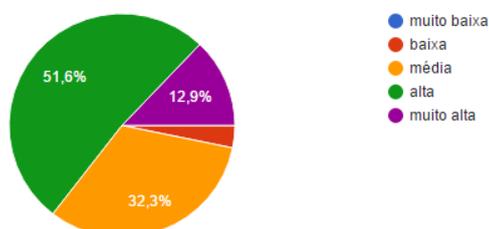
5. Em que medida você avalia o orgulho pela sua profissão? (31 respostas)



Com 61,3% dezanove pessoas avaliam como alto o orgulho pela sua profissão.

Alternativas	fi	%
Muito baixo	1	3,2
Baixo	3	9,7
Médio	4	12,9
Alto	19	61,3
Muito alto	4	12,9

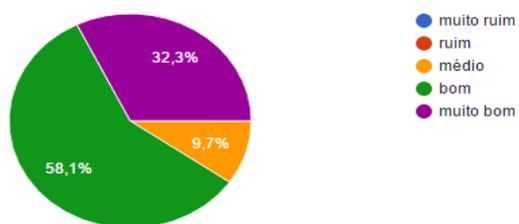
6. Como você avalia a qualidade da sua relação com seus superiores e/ou subordinados? (31 respostas)



Consideram alta a qualidade de relação com os superiores e/ou subordinados, com 51,6% ou seja dezesseis pessoas.

Alternativas	fi	%
Muito baixa	0	0
Baixa	1	3,2
Média	10	32,3
Alta	16	51,6
Muito alta	4	12,9

7. Em que medida sua família avalia o seu trabalho? (31 respostas)

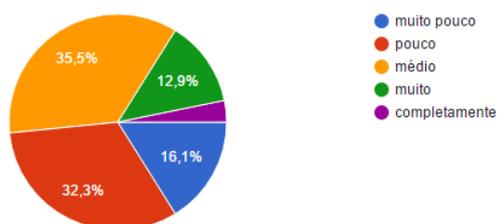


Com 58,1% dezoito pessoas acham boa a família avaliar o trabalho.

Alternativas	fi	%
Muito ruim	0	0
Ruim	0	0
Médio	3	9,7
Bom	18	58,1
Muito bom	10	32,3

8. Em que medida você está satisfeito com seu nível de participação nas decisões da empresa?

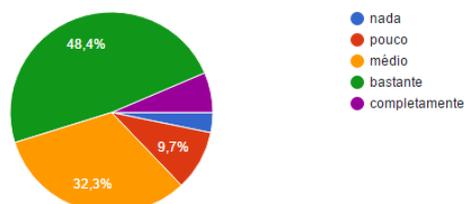
(31 respostas)



Dependendo do cargo que exerce na organização muitas pessoas não se sentem satisfeitas com o nível de participação nas decisões da empresa. Das 31 pessoas que responderam o questionário, dez responderam pouco totalizando 32,3% e onze respondeu médio, ou seja, 35,5% o nível de participação.

Alternativas	fi	%
Muito pouco	5	16,1
Pouco	10	32,3
Médio	11	35,5
Muito	4	12,9
Completamente	1	3,2

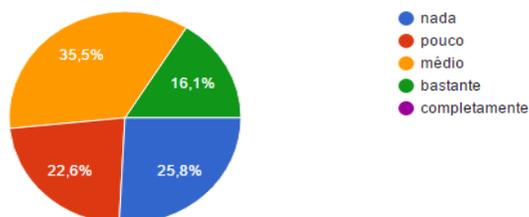
9. Você está satisfeito com o seu nível de responsabilidade no trabalho?
(31 respostas)



Com 48,4% ou seja, quinze pessoas responderam que estão bastante satisfeitas com o nível de responsabilidade que tem no seu trabalho.

Alternativas	fi	%
Nada	1	3,2
Pouco	3	9,7
Médio	10	32,3
Bastante	15	48,4
Completamente	2	6,5

10. Você se sente satisfeito com os treinamentos oferecidos pela Instituição?
(31 respostas)

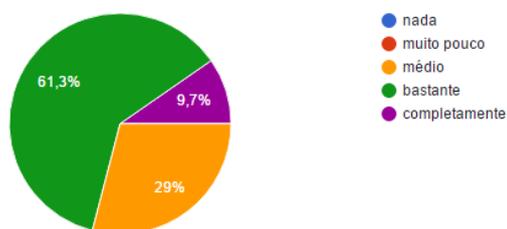


Nesta questão 35,5% respondeu média, ou seja, onze pessoas, e 25,8% oito pessoas responderam nada, que sente a satisfação com treinamentos oferecidos na Instituição. É preciso que a organização reveja esse quadro, pois o treinamento é tão importante, que o ajuda a desenvolver seus conhecimentos e habilidades melhorando assim as condições de trabalho.

Alternativas	fi	%
Nada	8	25,8
Pouco	7	22,6
Médio	11	35,5
Bastante	5	16,1
Completamente	0	0

11. Em que medida você é respeitado pelos seus colegas e superiores?

(31 respostas)

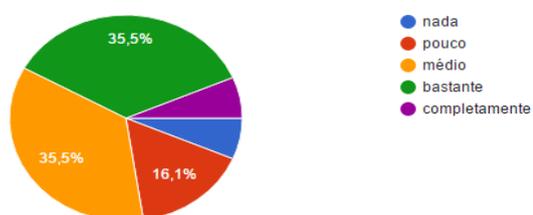


Com 61,3% dezoito pessoas responderam que são bastante respeitados pelos colegas e superiores.

Alternativas	fi	%
Nada	0	0
Muito pouco	0	0
Médio	9	29
Bastante	19	61,3
Completamente	3	9,7

12. Você se sente satisfeito com a variedade das tarefas que realiza?

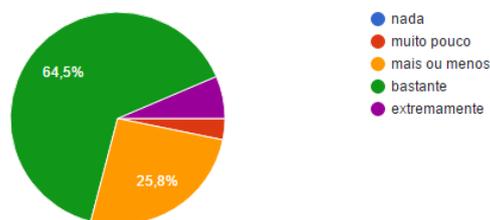
(31 respostas)



Onze pessoas com 35,5% responderam para ambas as perguntas que sentem satisfeitos com a variedade de tarefa que realiza na organização.

Alternativas	fi	%
Nada	2	6,5
Pouco	5	16,1
Médio	11	35,5
Bastante	11	35,5
Completamente	2	6,5

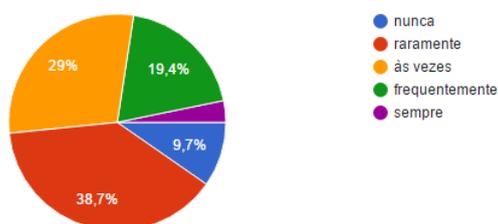
13. Em que medida você se sente confortável no ambiente de trabalho?
(31 respostas)



Com 64,5% sentem bastante confortável no ambiente de trabalho, totalizando vinte pessoas que responderam nesse quesito.

Alternativas	fi	%
Nada	0	0
Muito pouco	1	3,2
Mais ou menos	8	25,8
Bastante	20	64,5
Extremamente	2	6,5

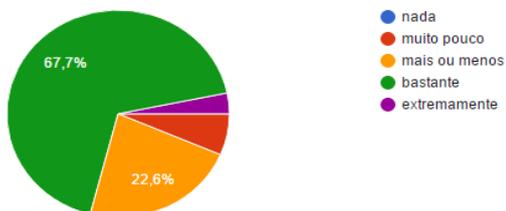
14. Com que frequência você pensa em mudar radicalmente de emprego?
(31 respostas)



Nesta questão 38,7% doze pessoas raramente pensam em mudar radicalmente de emprego, ou seja, por exercer um cargo no qual goste dentro da organização.

Alternativas	fi	%
Nunca	3	9,7
Raramente	12	38,7
Às vezes	9	29
Frequentemente	6	19,4
Sempre	1	3,2

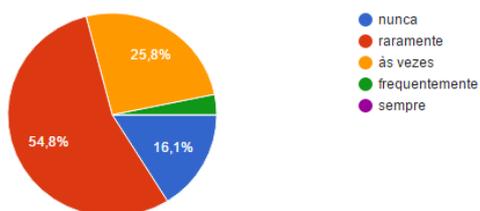
15. Quanto você se preocupa com a sua alimentação? (31 respostas)



Alternativas	fi	%
Nada	0	0
Muito pouco	2	6,5
Mais ou menos	7	22,6
Bastante	21	67,7
Extremamente	1	3,2

Nos dias de hoje as pessoas estão cada vez mais preocupadas com a saúde e bem estar, mudar seus hábitos alimentares virou uma questão importante na vida do ser humano. Com 67,7% vinte e uma pessoas responderam que se preocupam bastante com a sua alimentação.

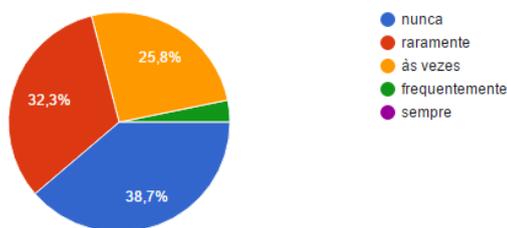
16. Com que frequência você falta ao trabalho por motivo de doença? (31 respostas)



Alternativas	fi	%
Nunca	5	16,1
Raramente	17	54,8
Às vezes	8	25,8
Frequentemente	1	3,2
Sempre	0	0

Raramente as pessoas faltam do trabalho por motivo de doença com 54,8% totalizando dezessete pessoas faltam do trabalho por esse motivo.

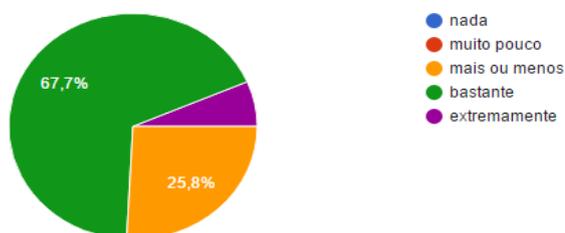
17. Com que frequência você já ficou doente devido ao seu trabalho?
(31 respostas)



Independente de qual é a sua atividade laboral 32,3% de pessoas responderam raramente e 38,7% ou seja, doze nunca ficam doentes devido ao trabalho.

Alternativas	fi	%
Nunca	12	38,7
Raramente	10	32,3
Às vezes	8	25,8
Frequentemente	1	3,2
Sempre	0	0

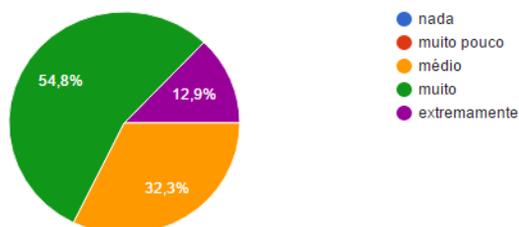
18. Quanto você se preocupa com a sua saúde? (31 respostas)



A grande maioria 67,7% ou seja, vinte e uma pessoas responderam em se preocupar bastante com a saúde.

Alternativas	fi	%
Nada	0	0
Muito pouco	0	0
Mais ou menos	8	25,8
Bastante	21	67,7
Extremamente	2	6,5

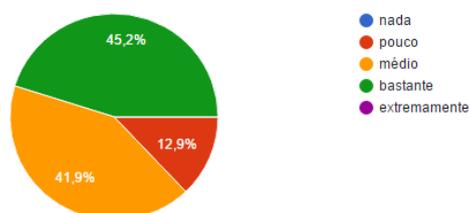
19. Quanto você consegue se concentrar no seu trabalho? (31 respostas)



Com 54,8% dezessete dos entrevistados conseguem se concentrar no trabalho.

Alternativas	fi	%
Nada	0	0
Muito pouco	0	0
Médio	10	32,3
Muito	17	54,8
Extremamente	4	12,9

20. O quanto você está satisfeito com a sua qualidade de vida no trabalho? (31 respostas)



Hoje as pessoas buscam por qualidade de vida no trabalho e estar satisfeito com a organização no qual você se empenha, são gratificantes para qualquer área de gestão.

Dos trinta e um entrevistados, quatorze pessoas 45,2% sentem bastante satisfeitos com a sua qualidade de vida no trabalho.

Alternativas	fi	%
Nada	0	0
Pouco	4	12,9
Médio	13	41,9
Bastante	14	45,2
Extremamente	0	0

5.5 CONSIDERAÇÕES GERAIS DA PESQUISA

Nesta pesquisa foi realizado o método quantitativo, com a técnica do questionário por meio eletrônico (ON-LINE), onde o entrevistado tinha que escolher dentre as alternativas a que lhe parecer mais adequada. No setor administrativo da FEMA, possui 60 funcionários que estão divididos por seções: administrativas, financeiras, materiais, recursos humanos e contabilidade.

Pelos resultados apurados pudemos verificar que a Instituição possui uma boa qualidade de vida no trabalho, os funcionários sentem-se orgulhosos com as atividades que desempenham na empresa. Sobre a questão que envolve treinamento, foi possível analisar que os funcionários sentem uma média satisfação com os treinamentos oferecidos pela empresa.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização deste trabalho veio justificar a importância da qualidade de vida no trabalho nas organizações, que engloba tanto bem-estar físico, saúde e mental.

A grande busca pelo elemento motivador é que impulsiona as pessoas a sentir satisfeitas com o ambiente de trabalho.

De acordo com os objetivos buscados, conclui-se que a qualidade de vida no trabalho é tão importante na vida do ser humano e de fundamental necessidade para que as empresas obtenham resultados satisfatórios.

Diante de um questionário por meio eletrônico feito para os colaboradores do setor administrativos da Fema, apresentou alguns indicadores da qualidade de vida no trabalho. Fatores indicaram a satisfação em trabalhar na Instituição e realizar as suas atividades laborais. Demonstraram também que a saúde pode ser afetada se não tiver uma boa qualidade de vida, a preocupação com a alimentação é eminente, já os treinamentos realizados na organização mostraram uma média ou nada satisfeitos.

Diante disso, verifica-se a importância de aprimorar os treinamentos nesta organização, sendo assim, se faz necessária a verificação constante das ferramentas de treinamento oferecidas e se estão realmente eficientes para o alcance dos objetivos da empresa, e do colaborador.

Precisa oferecer um ambiente propício que favoreça o uso de suas capacidades, zelar pelo bem-estar e segurança dos indivíduos é de suma importância para assegurar uma maior produtividade e qualidade no trabalho e maior satisfação na vida familiar e pessoal.

REFERÊNCIAS

ANAZCO, Juan I. Koffler; DUMKE, Edimir; NILMAR, Paul. Central de Negócios: um caminho para a sustentabilidade de seus negócios. – Rio de Janeiro: Elsevier; São Paulo: SEBRAE, 2012. ISBN: 978.85.352.5837-0

BERGAMINI, C.W. **Motivação nas organizações.** – 4. Ed. – São Paulo: Atlas, 1997.

BOM SUCESSO, Edina de Paula. **Trabalho e qualidade de vida.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

BOURGUIGNON, D. R. **Aspectos epidemiológicos de acidentes de trabalho em bancários:** um recorte de gênero e adoecimento. Vitória: SEEB/ES, 1999.

CHIAVENATO, I. **Administração nos Novos Tempos** São Paulo, 2ª edição - Ed. Campus, 2004.

CHIAVENATO, I. Gerenciando com as Pessoas –São Paulo, Ed. Campus, 2005.

CHIAVENATO, I. **Teoria Geral de Administração.** São Paulo, 6. ed. McGraw-Hill, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração.** 6.ed. São Paulo: Campus, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos:** o capital humano das organizações. 8. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

CHIAVENATO, Idalberto. Recursos Humanos. Ed. Compacta. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1992.

COUTO, H. A. **Absentismo:** Uma visão bem maior que a simples doença. Belo Horizonte, Ergo n.2. jul. 1982.

COUTO, H. A. **Guia prático de tenossinovites e outras lesões.** Belo Horizonte. Ergo, 1991.

DANATRO, D. Ausentismo laboral de causa medica en una institución pública. Montevideo 1994-1995. Rev. Mês. Urug, n. 13 p 101-9, 1994.

- DAVIS, K. e NEWSTROM, J. W. **Comportamento humano no trabalho** – Uma abordagem psicológica. São Paulo: Pioneira, 1992.
- DEJAOURS, C. **Psicodinâmica do trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994.
- FERNANDES, Eda & GUTIERREZ, Luis H. **Qualidade de vida no trabalho (QVT)** – uma experiência brasileira. Revista de Administração, São Paulo, v.23, nº 4, p.29-38,1988.
- FERNANDES, Eda C. **Qualidade de Vida no Trabalho**: como medir para melhorar.Salvador,BA: Casa da Qualidade, 1996.
- FOGGIATTO, F. **Qualidade de vida no trabalho de motoristas de caminhão**: um estudo na Transportadora Transbrasiliiana Ltda. Santa Catarina 2010. Disponível em: <<http://siaibib01.univali.br/pdf/Felipe%20Foggiatto.pdf>>. Acesso em: 14 de Marc. 2016.
- GIL, A.C. **Gestão de Pessoas**: enfoque nos papéis profissionais-1ª.ed.-7ªreimpressão- São Paulo: Atlas, 2007.
- GLASSER, W. **Administração de Liderança**. 1ª ed. São Paulo: Best Seller, 1994.
- HACKMAN, J. R.; OLDHAM, G. R. **Development of the job diagnostic survey**. Journal of Applied Psychology, v. 60, nº 2, p. 159-70, 1975.
- LIMONGI FRANÇA, A C - **Qualidade de Vida no Trabalho** - QVT - São Paulo, Editora: Atlas, 2003.
- LIMONGI-FRANÇA, A.C. **Qualidade de vida no trabalho**: conceitos e práticas na sociedade pós-industrial. São Paulo: Atlas, 2004.
- LIPOWSKI, Z. J. **Psychosomatic medicine**: past and present. Toronto: Can. J. Psychiatry, v.1, 1986.
- MAGALHES, Celso. **Técnica de Chefia e do Comando**. 9. Ed, Rio de Janeiro: IBGE, 1990.
- MAXIMIANO, A. C. **A introdução à administração**. 7. Ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- MONTEIRO, L. G. **O Capital Intelectual chegou pra ficar**. 2007. Disponível em: http://www.administradores.com.br/artigos/capital_intelectual_uma_vantagem_competitiva
Acesso em: 23 Jun.2016.
- MORAES, L. F. R.; KILIMNIK, Z. M. **A qualidade de vida no trabalho burocrático automatizado**. Belo Horizonte: UFMG/FACE/CEPAD, 1989. Relatório de Pesquisa, CNPq.

MORAES, L. F. R.; MARQUES, L. A.. **Um estudo sobre a percepção de eficácia de treinamento e suas relações com a qualidade de vida e estresse no trabalho**. Revista de Negócios, Blumenau, v. 9, n. 3, p. 147-156, jul./set. 2004.

MORETTI, S. **Qualidade de vida no trabalho x auto-realização humana**. Paraná: UFPR, 2009. Artigo do Curso de Especialização em Ergonomia. Disponível em:< <http://www.ergonomia.ufpr.br/PB%20qvt%20realiz%20humana.pdf>> Acesso em: 13 de março 2016.

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

PILATTI, L. A.; BEJARANO, V. C. **Qualidade de Vida no Trabalho: Leituras e Possibilidades no Entorno**. In: GONÇALVES, A.; GUTIERREZ, G. L.; VILARTA, R. (Org.). Gestão da Qualidade de Vida na empresa. Campinas: IPES Editorial, 2005.

QUICK, T. C; LAPERTOSA, J. B. Análise do absentismo em usina siderúrgica. Revista brasileira de saúde ocupacional, São Paulo, p. 62-7, 1982.

ROBBINS, Stephen Paul. **Administração: Mudanças e Perspectivas**. 1. Ed. São Paulo: Saraiva: 2002.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho – Evolução e Análise no nível gerencial**. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

ROEDER, M. A. **Atividade física, saúde mental e qualidade de vida**. Rio de Janeiro: Shape, 2003.

SANT'ANNA, A. S. de; MORAES, L.F.R. **Competências individuais, modernidade organizacional e satisfação no trabalho: um estudo de diagnóstico comparativo**.RAE eletrônica, v. 4, n. 1, art. 1, jan./jul. 2005.São Paulo. Atlas, 2007.

SCHMIDT, M. J. **Natureza das condições de trabalho da enfermagem**. Revista Paulista de Enfermagem, v.4, Jul./Set. 1986.

SIQUEIRA, M. D. C. **Absenteísmo**. Monografia (Graduação em Enfermagem)- Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, ago. 1984.

STEERS, Richard M. & PORTER, L. W. Motivation and work behavior. New York: McGraw Hill, 1983.

STEWART, T. A. **A riqueza do conhecimento: o capital intelectual e a nova organização**. Tradução de Afonso Celso da Cunha Serra. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

STONER, J.A.F; FREEMAN, E.R. **Administração**. 5. Ed. Editora: JC, 1982.

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

WALTON, Richard E. **Quality of working life**: what is it? *Sloan Management Review*.USA: v.15, n.1, p.11-21, 1973.

WEISS, D. **Motivação e resultado** – Como obter o melhor de sua equipe. São Paulo: Nobel, 1991.

Disponível

em:<<https://www.google.com.br/search?q=teoria+de+douglas+mcgregor&biw=1280&bih=667&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=0ahUKEwje0NKz0sHLAhUJkJAKHRFpCd8QsAQINg#imgrc=DWECm5n0yL1fsM%3A>> Acesso em 11 de Marc. 2016.

Fonte: Disponível em <<http://www.tuasaude.com/sintomas-da-sindrome-de-burnout/>> Acesso em 28 de abril. 2016.

Fonte: Disponível em <www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/n203597.pdf> Acesso em 02 de mai. 2016.

ANEXO

ANEXO A – QUESTIONÁRIO - AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – QWLQ –

Este questionário tem como objetivo avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho, sob o ponto de vista pessoal, de saúde, psicológico e profissional.

Por favor, responda a **todas** as questões. Caso não tenha certeza sobre qual resposta dar, sugere-se escolher, dentre as alternativas, a que lhe parecer mais adequada.

Por favor, tenham em mente as **duas últimas semanas** para responder as questões.

Exemplo:

Quanto você se preocupa com dores ou desconfortos no trabalho?				
Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5

Muito obrigada !!!

1. Em que medida você avalia sua auto-estima?				
muito baixa	baixa	média	alta	muito boa
1	2	3	4	5

2. Você se sente realizado com o trabalho que faz?				
nada	muito	médio	muito	completamente
1	2	3	4	5

3. Em que medida você possui orgulho da organização na qual trabalha?				
muito pouco	pouco	médio	muito	completamente
1	2	3	4	5

4. Em que medida algum problema com o sono prejudica seu trabalho?				
Em nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

5. Em que medida você avalia o orgulho pela sua profissão?				
muito baixo	baixo	médio	alto	muito alto
1	2	3	4	5

6. Como você avalia a qualidade da sua relação com seus superiores e/ou subordinados?				
muito baixa	baixa	média	alta	muito alta
1	2	3	4	5

7. Em que medida sua família avalia o seu trabalho?				
muito ruim	ruim	médio	bom	muito bom
1	2	3	4	5

8. Em que medida você está satisfeito com seu nível de participação nas decisões da empresa?				
muito pouco	pouco	médio	muito	completamente
1	2	3	4	5

9. Você está satisfeito com o seu nível de responsabilidade no trabalho?				
nada	pouco	médio	bastante	completamente
1	2	3	4	5

10. Você se sente satisfeito com os treinamentos oferecidos pela instituição?				
nada	pouco	médio	bastante	completamente
1	2	3	4	5

11. Em que medida você é respeitado pelos seus colegas e superiores?				
nada	muito pouco	médio	muito	completamente
1	2	3	4	5

12. Você se sente satisfeito com a variedade das tarefas que realiza?				
nada	pouco	médio	bastante	completamente
1	2	3	4	5

13. Em que medida você se sente confortável no ambiente de trabalho?				
nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

14. Com que frequência você pensa em mudar radicalmente de emprego?				
nunca	raramente	às vezes	frequentemente	sempre
1	2	3	4	5

15. Quanto você se preocupa com a sua alimentação?				
nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

16. Com que frequência você falta ao trabalho por motivo de doença?				
nunca	raramente	às vezes	frequentemente	sempre
1	2	3	4	5

17. Com que frequência você já ficou doente devido ao seu trabalho?				
nunca	raramente	às vezes	frequentemente	sempre
1	2	3	4	5

18. Quanto você se preocupa com a sua saúde?				
nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

19. Quanto você consegue se concentrar no seu trabalho?				
nada	muito pouco	médio	muito	extremamente
1	2	3	4	5

20. O quanto você está satisfeito com a sua qualidade de vida no trabalho?				
nada	pouco	médio	bastante	extremamente
1	2	3	4	5