



Curso de Administração

Graciela Basso

**IDENTIFICAÇÃO DO NÍVEL DE QUALIDADE DE VIDA NO
TRABALHO NA EMPRESA HELLMAX FOOD SERVICE
DISTRIBUIDORA LTDA**

Caxias do Sul, Dezembro de 2012.

GRACIELA BASSO

**IDENTIFICAÇÃO DO NÍVEL DE QUALIDADE DE VIDA NO
TRABALHO NA EMPRESA HELLMAX FOOD SERVICE
DISTRIBUIDORA LTDA**

**Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Faculdade da Serra Gaúcha
– FSG como parte das exigências do Curso
de Administração para obtenção do título
de bacharel.**

Professor orientador Me. Horácio Francisco Rodriguez Fleitas

Caxias do Sul

2012

GRACIELA BASSO

**IDENTIFICAÇÃO DO NÍVEL DE QUALIDADE DE VIDA NO
TRABALHO NA EMPRESA HELLMAX FOOD SERVICE
DISTRIBUIDORA LTDA**

**Trabalho apresentado e aprovado pela Banca Examinadora
em 12 de dezembro de 2012.**

Me. Horácio Francisco Rodriguez Fleitas

Me. Margareth Inês Motter Caregnatto

Esp. Aline Pellicoli

DEDICATÓRIA

Dedico o meu trabalho à minha família, em especial à minha filha Juliana, pelos momentos de ausência durante esta etapa vencida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço inicialmente a Deus, aos meus pais Dorvalino e Geneci, à minha filha Juliana pela compreensão, carinho e paciência, ao meu orientador Horácio pela dedicação e ajuda durante esta etapa de aprendizado, à minha amiga Giulia pelo apoio nos momentos de dificuldades encontrados ao longo deste processo e também a todos os meus amigos que sempre de uma forma ou de outra me ajudaram ao longo desta caminhada. Obrigada a todos.

RESUMO

O presente trabalho cujo caráter refere-se à conclusão de curso (TCC), o mesmo trata sobre um tema atual, que vem ganhando importância na área de gestão de pessoas nas organizações: Qualidade de Vida no Trabalho. Esta pesquisa tem como objetivo identificar o nível de QVT na empresa Hellmax Food Service Distribuidora Ltda, Caxias do Sul – RS. Para embasar a fundamentação teórica da pesquisa, foram apresentados autores especialistas na área de QVT, tais como: Eda Conte Fernandes, Ana Cristina Limongi-França e Cláudia Bitencourt. Esta pesquisa caracteriza-se como qualitativa e quantitativa, do tipo descritivo e classifica-se em estudo de caso, a fim de obter um melhor aproveitamento de informações dos colaboradores da empresa para atingir o objetivo geral do trabalho. O instrumento de pesquisa foi baseado no modelo de Richard Walton, por ser o modelo de maior amplitude e foi adaptado à realidade da empresa. Foram aplicados questionários quantitativos para todos os colaboradores da Hellmax e entrevista para o diretor. Foram encontrados resultados insatisfatórios em todas as categorias propostas na pesquisa, conforme propõe o modelo de Richard Walton. Desta maneira, os resultados apresentados mostram que os níveis de qualidade de vida no trabalho, na empresa em estudo não podem ser considerados satisfatórios, já que ficaram abaixo do nível de 80% estipulados para esta pesquisa.

Palavras-Chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Colaboradores. Pontos insatisfatórios e motivação.

ABSTRACT

This work whose character refers to the course conclusion work that presents a current topic, which has gained importance in the management of people in organizations: Life Quality at Work. This research aims to identify the level of LQW in Hellmax Food Service Distributor Ltda company, Caxias do Sul - RS. To support the theoretical basis of the research were presented experts authors in the LQW field, such as Eda Conte Fernandes, Ana Cristina Limongi-France and Claudia Bitencourt. This research is characterized as qualitative and quantitative, with a descriptive type and is classified as a case report in order to obtain a better use of information from company employees to achieve the overall goal of the work. The survey instrument was based on Richard Walton's model, being the largest amplitude model, it was adapted to the company reality. We used quantitative questionnaires for all Hellmax's employees and an interview was applied to the director. Unsatisfactory results were found in all categories proposed in the research, such as is proposed in Richard Walton's model. Thus, the results show that the levels of life quality at work, in the company under study cannot be considered satisfactory, as they were below the stipulated level of 80% for this research.

Keywords: Life Quality at Work. Employees. Negatives and motivation.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Pirâmide de Maslow-Hierarquia das Necessidades	24
--	----

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Evolução do conceito de QVT	21
Quadro 2: Indicadores empresariais de G-QVT	23
Quadro 3: Modelo de QVT de Richard Walton	28
Quadro 4: Formas de assinalamento da pesquisa de QVT.	32
Quadro 5: Comparativo das abordagens Qualitativa e Quantitativa.	33

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Gênero dos participantes.....	35
Gráfico 2: Idade dos participantes.....	36
Gráfico 3: Tempo de empresa	36
Gráfico 4: Escolaridade dos participantes	37
Gráfico 5: Renda dos participantes	37
Gráfico 6: Categoria 1 - Compensação justa e adequada	38
Gráfico 7: Categoria 2 - Condições de trabalho (segurança e saúde)	39
Gráfico 8: Categoria 3 - Utilização e desenvolvimento de capacidades.....	40
Gráfico 9: Categoria 4 - Oportunidade de crescimento e segurança.....	41
Gráfico 10: Categoria 5 - Integração social na organização.....	42
Gráfico 11: Categoria 6 - Garantias constitucionais (LEIS).....	43
Gráfico 12: Categoria 7 - O trabalho e o espaço total de vida	44
Gráfico 13: Categoria 8 - Relevância social do trabalho na vida	45

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes

LTDA – Limitada

PCSMO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional

PPRA – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

RS – Rio Grande do Sul

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	16
2.1	Gestão de pessoas	16
2.2	Qualidade de vida no trabalho (QVT)	17
2.3	Origem e a evolução da qualidade de vida no trabalho (QVT)	19
2.4	Componentes da qualidade de vida no trabalho	22
2.5	Indicadores para a gestão da qualidade de vida no trabalho	23
2.6	Modelos e fatores determinantes de qualidade de vida no trabalho	24
2.6.1	Modelo de NADLER E LAWLER	25
2.6.2	Modelo de HACKMAN E OLDHAM.....	26
2.6.3	Modelo de EDA FERNANDES	27
2.6.4	Modelo de RICHARD WALTON	27
2.7	Modelo adotado para esta pesquisa	29
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	30
3.1	Método(s) de pesquisa	30
3.2	Delimitação da população ou do objeto de estudo e amostragem	31
3.3	Técnicas de coleta dos dados	31
3.4	Técnicas de análise dos dados.....	32
4	ANÁLISE DOS DADOS	35
4.1	Análise do perfil dos participantes.....	35
4.2	Análise e interpretação dos indicadores	38
4.2.1	Categoria 1: compensação justa e adequada.....	38
4.2.2	Categoria 2: Condições de trabalho	39
4.2.3	Categoria 3: Utilização e desenvolvimento de capacidades	40
4.2.4	Categoria 4: Oportunidade de crescimento e segurança	41
4.2.5	Categoria 5: Integração social na organização	42
4.2.6	Categoria 6: Garantias constitucionais.....	43
4.2.7	Categoria 7: O trabalho e o espaço total da vida	44
4.2.8	Categoria 8: Relevância social do trabalho na vida	45
4.2.9	Análise geral das categorias.....	46
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	47
	REFERÊNCIAS	50
	APÊNDICE A – Questionário de pesquisa de qualidade de vida no trabalho	52
	APÊNDICE B – Entrevista sobre qualidade de vida no trabalho	55

1 INTRODUÇÃO

Atualmente as empresas estão cada vez mais competitivas, com o intuito de aumentar seu mercado de atuação e expandir seus negócios. Por isso, faz-se necessário o aperfeiçoamento e a qualificação da mão de obra interna, a fim de reter talentos. As organizações buscam pessoas com perfis distintos, para que trabalhem de forma eficaz e tenham sucesso profissional e pessoal. Para isso, as organizações necessitam de profissionais comprometidos com suas tarefas e que aceitem os desafios e mudanças que o próprio mercado de atuação impõe constantemente.

As empresas buscam excelência de produtos, serviços e relação com clientes, porém não podemos falar em excelência dos clientes internos e externos sem levar em conta a qualidade de vida das pessoas no trabalho e fora dele. Funcionários que têm uma vida equilibrada dentro e fora da empresa, sem dúvida, conciliam suas atividades com facilidade, prestando um bom atendimento e satisfazendo as necessidades da organização. (BITTENCOURT, 2004).

As pessoas são peças-chaves dentro das empresas, pois são elas que se adaptam às mudanças que ocorrem interna e externamente, devido à globalização (FERNANDES, 1996). Por isso, é importante avaliar se há qualidade de vida dentro das organizações. As organizações que proporcionam qualidade de vida a seus colaboradores evitam problemas de todos os níveis, além de que uma equipe motivada e com um bom clima organizacional gera resultados positivos e satisfatórios para ambas as partes.

Limongi-França (2010) diz que a qualidade de vida no trabalho pode ser definida como a capacidade que a gestão tem de administrar o conjunto de ações, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais, a fim de ter um ambiente de trabalho alinhado e ter cultura organizacional, priorizando o bem-estar de todos.

A qualidade de vida no trabalho mostra-se como uma tendência que as pessoas têm para serem melhores naquilo que fazem, resultando em aumento de sua autoestima e realização profissional. Por este motivo, as empresas necessitam motivar seus colaboradores constantemente, seja estipulando metas, seja elogiando o trabalho realizado. A motivação por parte da gerência é o que mantém a união da equipe, afinal, o espelho do que é a empresa vem de quem ocupa os cargos mais altos da hierarquia.

A motivação vem sendo desenvolvida desde os anos 50 e foram formuladas teorias como: hierarquia das necessidades, teoria X e Y, teoria dos dois fatores. Hoje em dia

ainda se questiona a validade destas teorias, porém acredita-se que ainda são as explicações mais apreciadas sobre a motivação de seus colaboradores. Ela define-se como o processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para determinada meta. Relaciona-se também ao esforço para alcançar qualquer objetivo, pois pessoas motivadas se mantêm na realização da tarefa até atingir o proposto pela organização (ROBBINS, 2005).

O presente trabalho foi realizado na empresa Hellmax Food Service Distribuidora Ltda., que é uma empresa familiar, de pequeno porte, fundada no ano de 2007 e está localizada na cidade de Caxias do Sul - RS. A empresa atua no ramo alimentício, no segmento de supermercados, tem como principais clientes, moradores das proximidades do estabelecimento. Atualmente a Hellmax conta com um quadro de 24 (vinte e quatro) funcionários e seu diretor, que atua como gestor da empresa.

Por se tratar de uma empresa familiar e de pequeno porte, não existem projetos voltados à gestão de pessoas, bem como ferramentas que auxiliem a gestão a realizarem mudanças internas. Ferramentas como pesquisas de clima organizacional e programas para avaliar a qualidade de vida no trabalho não são utilizadas pelo fato de não existir conhecimento que ambas as partes podem ser beneficiadas com estas melhorias.

Levando em consideração estas afirmações, apresenta-se o seguinte problema de pesquisa: Qual o nível de qualidade de vida no trabalho na empresa Hellmax Food Service Distribuidora Ltda? O objetivo geral deste trabalho é identificar o nível de qualidade de vida no trabalho na empresa Hellmax Food Service Distribuidora Ltda. Os objetivos específicos são: verificar as práticas existentes de qualidade de vida no trabalho, diagnosticar a qualidade de vida no trabalho na empresa e analisar os pontos fracos relacionados à qualidade de vida no trabalho.

Segundo Marras (2000), as organizações estão cada vez mais preocupadas em serem competitivas. Os empregados buscam a compensação do estresse causado pela constante imposição de resultados. A maioria dos trabalhadores tem o desejo de viver melhor dentro da empresa, isto é, ter mais qualidade de vida. Para Chiavenato (2004), a qualidade de vida dentro das organizações busca atender os dois lados: de um lado os empregados que buscam bem-estar e satisfação, e de outro lado à organização buscando qualidade e produtividade.

Esta pesquisa foi classificada como qualitativa e quantitativa do tipo descritiva e o método utilizado foi estudo de caso. O instrumento de pesquisa foi um questionário para os colaboradores e uma entrevista estruturada para o diretor da empresa. O roteiro da pesquisa

baseou-se na teoria de Richard Walton (1973) adaptado à realidade da empresa, por ser um modelo que melhor se adapta as necessidades da mesma. Este modelo é dividido em oito categorias e abrange todos os níveis da empresa. Já o roteiro de entrevista foi organizado pela pesquisadora, seguindo as mesmas etapas do modelo de Richard Walton para possibilitar o cruzamento dos dados. Foram envolvidos no estudo todos os colaboradores e a direção da Hellmax.

A estrutura do trabalho está dividida da seguinte forma: Na primeira parte, introdução, é apresentada o tema do trabalho, o problema de pesquisa, os objetivos gerais e específicos, a contextualização da empresa e o método utilizado. Na segunda parte, há fundamentação teórica baseada em obras de pesquisadores da área de recursos humanos com foco em qualidade de vida no trabalho. Na terceira parte, apresenta-se a metodologia utilizada para o estudo, a abordagem, o tipo e as características da pesquisa, a delimitação da população da pesquisa, as técnicas para a coleta dos dados.

Na etapa seguinte, são apresentados os gráficos relacionados a cada pergunta do questionário aplicado aos funcionários da Hellmax, bem como suas análises, comparando-as com a opinião do diretor e justificando-as com autores especialistas na área da gestão de pessoas e da qualidade de vida no trabalho, quando o nível de satisfação não atingir o estipulado. Já, na última etapa desta pesquisa, foram feitas as considerações finais na qual foi feita a verificação e interpretação os dados a fim de verificar se o objetivo proposto foi atingido. Também foram apresentadas as referências bibliográficas empregadas nesta pesquisa e por fim os apêndices utilizados nos estudo.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo, será abordada a fundamentação teórica, baseada em obras de escritores especialistas na área de recursos humanos, com foco na qualidade de vida no trabalho que, em forma de pesquisa bibliográfica, deverá demonstrar na teoria a base para a justificativa dos objetivos deste projeto. Serão abordados os seguintes assuntos: Gestão de pessoas; Qualidade de vida no trabalho (QVT); Origem e evolução da QVT; Componentes da QVT; Indicadores para gestão da QVT; Modelos e fatores determinantes da QVT.

2.1 Gestão de pessoas

Com o crescimento das organizações ao longo dos anos, a gestão de pessoas surge para auxiliar os colaboradores dentro de suas capacidades e necessidades. Conforme Limongi-França (2010), as empresas são feitas de pessoas para pessoas. A gestão de pessoas está na contribuição conceitual e prática para a vida humana, mais saudável e com melhores resultados de produtividade.

Atualmente, a área de recursos humanos não é mais um departamento qualquer na empresa, no qual as pessoas trabalham mecanizadas, alienadas a rotinas e formas prontas. Desde que a gestão de pessoas foi criada, o layout interno mudou. A forma de trabalho não é mais a mesma, pois há hierarquia, fazendo com que os funcionários sintam-se responsáveis com aquilo que fazem. Todos têm voz ativa, não só os gestores, como ocorria antigamente (SOVIENSK; STIGAR, 2008).

Nos dias atuais, os empregados são chamados de colaboradores e os chefes de gestores. Gerir pessoas é mais que ordenar a execução das tarefas. É motivar as pessoas para que as mesmas deem o melhor de si, saindo dos métodos tradicionais e partir para a gestão da participação e do conhecimento, em que todos os funcionários participam e se envolvem no processo como um todo (SOVIENSK; STIGAR, 2008).

Ao decorrer dos anos, os padrões de recursos humanos no Brasil tiveram mudanças significativas. A gestão de pessoas está em constante transformação desde 1950, quando surgiram os primeiros departamentos pessoais. Essas transformações contribuem para que as pessoas trabalhem em um ambiente agradável e estejam sempre motivadas a fazer o melhor de si para a empresa. Isso tudo, graças às mudanças de layout. As organizações passam a ter hierarquias, o que leva a competitividade entre os colaboradores e seus

supervisores e /ou gerentes. As pessoas almejam promoções dentro das empresas e esta “competição” é sadia para ambas as partes: os colaboradores conquistam sucesso pessoal e profissional (fator de motivação) e a organização ganha em resultados positivos (metas alcançadas).

Tendo em vista que, no século XX, os recursos humanos eram norteados por valores mecanicistas e legalistas, atualmente encontram-se novos cenários, pois além dos elementos internos, a empresa deve se preocupar também no ambiente externo. A busca constante na qualidade da produtividade, na qualificação contínua e na busca de empregos com vínculos de fidelidade transitória, entre tantos outros desafios que as empresas enfrentam atualmente (LIMONGI-FRANÇA, 2010).

2.2 Qualidade de vida no trabalho (QVT)

Quando se fala em qualidade de vida no trabalho, várias ideias e conceitos surgem. A qualidade de vida no trabalho é voltada para o bem estar dos colaboradores, para que os mesmos tenham um ambiente de trabalho agradável e saudável. Por outro lado, as organizações querem produtividade. Ou seja, se a empresa garante a satisfação de seus empregados, os mesmos estarão motivados por participarem dos processos, garantindo a qualidade do serviço e a produção, conseqüentemente, os resultados positivos aparecem.

Conforme Limongi-França (2010), a gestão da qualidade de vida no trabalho é:

QVT é a capacidade de administrar o conjunto das ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho alinhada e construída na cultura organizacional, com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas da organização. (Limongi-França, 2010.p.167).

Considerando o tema QVT como um tema novo, percebe-se que a cada dia as organizações estão buscando aperfeiçoamento para melhor satisfazer as necessidades de seus colaboradores. Isto inclui clima organizacional, promoção da saúde, valorização das atividades, plano de cargos e salários e assim por diante. A empresa busca como retorno destes benefícios apresentados, a satisfação dos colaboradores e, através disso, a melhora nos índices de produtividade e qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

Bitencourt (2004) afirma que as pessoas precisam estar bem física, mental e espiritualmente para que sejam felizes trabalhando. Se elas estiverem bem nestes aspectos, só tendem a produzir riquezas e progresso. As empresas que buscam qualidade total necessitam

preocupar-se com a qualidade de vida no trabalho, pois esta diz respeito à forma com que os indivíduos vivem e veem a vida, tanto pessoal, profissional quanto perante a comunidade em geral. Atualmente a preocupação constante com a saúde, bem estar e felicidade das pessoas vem ganhando ênfase em todos os departamentos. Os seres humanos têm necessidades de satisfação pessoal e profissional. Com a evolução da humanidade, notam-se ciclos que começam e terminam e sempre se busca mais. Contribuindo Bitencourt (2004) diz que “nós, a humanidade, nos encontramos justamente nesta etapa de esgotamento de um ciclo de vida e preparação para iniciar um novo.”

A qualidade de vida no trabalho jamais pode ser isolada dentro das organizações, devido ao fato de envolver a empresa num todo (pessoas x produção). Os colaboradores devem estar sempre engajados com os processos senão o mesmo será falho. Chiavenato (2004) explica que os conceitos de QVT envolvem aspectos físicos, ambientais e psicológicos do local de trabalho. Os empregados buscam bem-estar e as organizações, por sua vez, buscam qualidade. O conceito de QVT é baseado no respeito pelas pessoas, ou seja, antes de atender bem os clientes externos (consumidor), as organizações devem se preocupar com os clientes internos (funcionários). As empresas que colocam seus funcionários em primeiro lugar têm a satisfação de seus clientes, pois funcionários motivados trabalham melhor. “A QVT representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através de seu trabalho na organização.” (CHIAVENATO, 2004, p.448).

A qualidade de vida no trabalho para os colaboradores é terem condições e suporte adequado às suas necessidades. É fazer com que os mesmos se sintam bem e tenham subsídios para isto, gerando assim uma melhor expectativa de vida. Hoje em dia as pessoas têm a necessidade da valorização do seu trabalho seja ela em forma de remuneração ou de benefícios. Com este auxílio, a empresa terá um índice menor de rotatividade e absenteísmo, garantindo assim que a organização alcançará qualidade nos produtos e nos serviços oferecidos.

Observando as necessidades das pessoas e os desafios constantes, vê-se a necessidade de reestruturação das empresas. As mesmas devem estar sempre preparadas para dar o suporte necessário a seus colaboradores, pois se estes tiverem a qualidade de vida que almejam, conseqüentemente irão retribuir em forma de trabalho qualificado. Quando os gestores colocam seus colaboradores em primeiro lugar, motivando-os e elogiando-os, eles irão colocar os clientes em primeiro lugar, garantindo a excelência no atendimento.

A qualidade de vida no trabalho tem por base a coleta de opiniões dos colaboradores em relação aos diversos fatores que influenciam a relação de trabalho. A QVT pode ser definida como uma forma inovadora de gestão, que prioriza os trabalhadores na busca de maior qualidade, produtividade e competitividade. Fernandes (1996) afirma que Qualidade de Vida no Trabalho tem grande importância nos dias atuais, pois busca uma gestão positiva, além do fortalecimento e valorização das pessoas engajadas na empresa. Busca também qualidade nos produtos e serviços oferecidos, melhor produtividade e maior competitividade nas organizações.

Atualmente não se fala somente em qualidade no trabalho. A qualidade de vida dos empregados também deve estar em evidência, pois os mesmos precisam estar felizes e satisfeitos com a função que exercem. Para gerar produtividade é necessário que o funcionário perceba que o trabalho feito por ele é importante para a empresa, pois isso gera satisfação pessoal. Muitas pessoas se identificam com seu trabalho e isso causa bons frutos para a organização (GIL, 2001).

Ainda para Gil (2001), com a evolução da economia as pessoas passam a maior parte de seu tempo diário dentro das empresas ao invés de suas casas. Nessa ótica, as organizações precisam estar sempre proporcionando um ambiente de trabalho suave e agradável, seja este para atrair ou mesmo para reter talentos e a alavancagem nos negócios. Com a implementação de programas de qualidade de vida no trabalho, todos os níveis da organização serão beneficiados, as pessoas serão motivadas a participar e terão liberdade para tomada de decisões.

2.3 Origem e a evolução da qualidade de vida no trabalho (QVT)

A denominação qualidade de vida no trabalho surgiu na década de 50, na Inglaterra, onde eram estudados os modelos para unir indivíduo/trabalho/organização. A qualidade de vida tem sido prioridade na vida do ser humano desde o princípio dos tempos. Temos muitos exemplos de métodos que visam à minimização do esforço físico dos trabalhadores, mas somente nos séculos XVIII e XIX estas condições de trabalho foram estudadas de forma científica.

Em 1950, foram desenvolvidos vários estudos em que foram abordados assuntos relacionados à organização do trabalho, sempre visando à satisfação do trabalhador, foi nesta época que algumas linhas de montagens em empresas dos Estados Unidos sofreram alterações para melhorar a vida dos operários. Na década de 60, a preocupação com a QVT

tomou impulso. Houve conscientizações dos colaboradores e aumento das responsabilidades sociais da empresa de forma decisiva, assim os pesquisadores puderam melhorar suas formas de trabalho.

Em 1974, Nadler e Lawler (1983) e Huse e Cummings (1985) *apud* Rodrigues (1994), definiram um marco no desenvolvimento da qualidade de vida no trabalho. Muitos cientistas, líderes sindicais, governantes e empresários começaram a se preocupar com a QVT, avaliando as possibilidades de melhorar a saúde, a segurança e a satisfação dos trabalhadores.

A QVT seguiu uma linha sócio técnica, pois seu princípio era melhorar a organização do trabalho e a reestruturação das tarefas individuais. Neste período, aconteceram fatos significativos como a criação de uma comissão com a função de avaliar causas da baixa produtividade nas indústrias norte-americanas. Além da criação de um congresso para realização de estudos sobre produtividade e a qualidade de vida do trabalhador na produção e a criação de grupos de estudos de qualidade de vida no trabalho.

Nos anos 70, a crise energética, que afetou várias potências como os Estados Unidos, acabou mudando o rumo da QVT. Os surgimentos competitivos dos mercados internacionais, principalmente o Japão, fizeram necessárias as reavaliações dos modelos organizacionais e de gerenciamento. Foi até o final desta década que o desenvolvimento ficou estagnado e, conseqüentemente, a qualidade de vida no trabalho parou junto com isso. As organizações tinham sua visão voltada a problemas econômicos financeiros.

Em 1979, foi o início de uma nova era no desenvolvimento da qualidade de vida no trabalho. Era o período das mudanças nas formas de administração técnicas usadas em países que superaram a crise. Nesta época, constatou-se que talvez alguns países estivessem gerenciando suas organizações de outra forma e buscando diferencial. Em 1982, com a teoria Z, o Japão consegue ética no trabalho efetuado, sendo que os americanos mudam seus conceitos, querendo reconhecimento sem esforço e merecimento. Cada vez mais eram induzidas mudanças nas técnicas de gerenciamento, tendo como base o Japão.

Segundo Nadler e Lawler *apud* Fernandes (1996), apresentam a seguir um quadro que mostra o processo evolutivo e as mudanças ocorridas nas percepções de qualidade de vida no trabalho nas organizações desde a década de 50.

Concepções evolutivas do QVT	Características ou visão
QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, tendia a trazer melhorias tanto ao empregado como a direção.
QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era visto como sinônimos de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos administração participativa e democracia industrial - eram frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panaceia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de apenas um “modismo” passageiro.

Quadro 1: Evolução do conceito de QVT

Fonte: Nadler e Lawler apud Fernandes (1996, p.42)

Tendo como exemplo empresas bem sucedidas, foram avaliados atributos que pudessem ser seguidos pelas organizações que buscassem produtividade e melhor qualidade de vida no trabalho. Dentre elas, pode ser citada a distinta forma de encarar os desafios,

manter os clientes sempre próximos para um melhor atendimento, os trabalhadores com suas próprias iniciativas e autonomia para fazer, trabalhadores produzindo, métodos de valores organizacionais, buscar sempre fazer o que mais domina a formação de grupos pequenos para o trabalho: flexibilidade administrativa.

Atualmente a QVT tem se desenvolvido em diversos países, sempre buscando métodos para melhor satisfazer as pessoas em seu trabalho. No Brasil, foram realizadas algumas pesquisas para adaptação de modelos estrangeiros, buscando um modelo que melhor se adapte às culturas locais. Qualidade de vida no trabalho envolve o querer fazer o trabalho e não apenas saber fazer, pessoas motivadas e engajadas no projeto da organização produzem mais e com qualidade, tendo em vista os objetivos da organização (RODRIGUES, 1994).

2.4 Componentes da qualidade de vida no trabalho

A qualidade de vida no trabalho preocupa-se com o bem estar dos colaboradores das organizações, a fim de mantê-los motivados para realizarem suas funções diárias. A qualidade de vida no trabalho auxilia a avaliação da produtividade individual e em grupo, tendo como base a disposição que cada um tem para desempenhar suas tarefas. Quando o ambiente de trabalho é saudável, as pessoas se adaptam com facilidade às mudanças e às inovações que poderão surgir. Além disso, quanto melhor a qualidade de vida no trabalho, melhores são os resultados para a empresa. Os clientes serão atendidos de forma satisfatória, gerando ganhos para ambas as partes. (CHIAVENATO, 2010).

A qualidade de vida no trabalho envolve aspectos internos e externos do cargo, afeta o comportamento e as atitudes de cada indivíduo envolvido com o processo da empresa. Além de que o comportamento afeta a produtividade individual e do grupo, ou seja, envolve a organização como um todo. Chiavenato (2010) cita vários fatores relevantes como: as pessoas sentem-se motivadas para realizarem o seu trabalho, adaptam-se com facilidade às mudanças propostas pela empresa, usam a criatividade para inovar os processos e aceitam com facilidade as mudanças propostas.

A qualidade de vida no trabalho envolve relevantes fatores que influenciam a organização e os colaboradores. Dentre estes fatores, pode-se citar que o trabalhador que tem satisfação na tarefa que executa, tende a dar o melhor de si para que os processos sejam eficazes. A organização que mostra uma visão de futuro para seus colaboradores está demonstrando que ela se importa com o crescimento profissional do indivíduo. Afinal, as

peças se motivam quando o trabalho é reconhecido e ela tem a oportunidade de crescer profissionalmente, ocupando cargos superiores (CHIAVENATO, 2004).

Outros fatores que influenciam, principalmente, nos dias atuais, são os benefícios que a organização oferece a seus empregados (plano de saúde, vale transporte, vale alimentação, etc.), o que torna um diferencial de uma empresa para outra. Os fatores psicológicos e físicos do trabalho também são importantes, pois as pessoas não rendem sob pressão. A liberdade e responsabilidade de tomar decisões são dois fatores que contribuem para que os profissionais tenham foco e se realizem pessoal e profissionalmente.

2.5 Indicadores para a gestão da qualidade de vida no trabalho

Os indicadores para a gestão são ferramentas de grande importância para o planejamento e as decisões das organizações, pois auxiliam na verificação dos critérios adotados pela empresa e também para que a avaliação passe a ter maior objetividade. Os indicadores são práticos, claros, de fácil acesso e permitem à gestão um melhor entendimento nos processos (LIMONGI-FRANÇA, 2010). Através destas ferramentas, a gestão poderá organizar seu planejamento voltado à gestão de pessoas, a fim de melhorar a qualidade de vida no trabalho. A seguir, a tabela para uma melhor visualização de como podem ser construídos os indicadores de qualidade de vida no trabalho:

Critérios	Foco
Organizacional	Imagem, treinamento & desenvolvimento, processos e tecnologias, comitês de decisão, ausência de burocracia e rotinas de pessoal.
Biológico	Semana interna de prevenção de acidentes, controle de riscos ergonômicos – PPRA, ambulatório médico, ginástica laboral, refeições (refeitório), saúde – PCSMO, comissão – CIPA.
Psicológico	Recrutamento e seleção, avaliação do desempenho, camaradagem-clima organizacional, carreira, salário, vida pessoal.
Social	Convênios comerciais, tempo livre, lazer, filhos, cesta básica, previdência privada, financiamentos de cursos.

Quadro 2: Indicadores empresariais de G-QVT

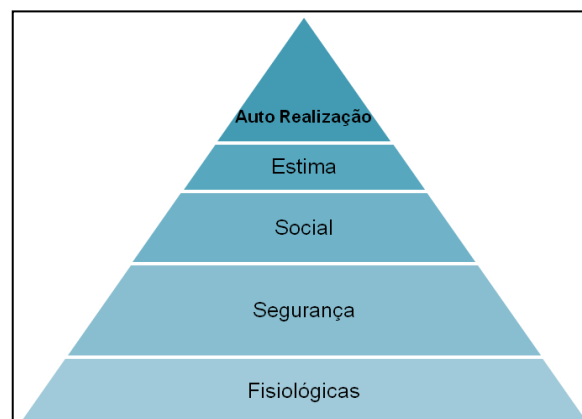
Fonte: Limongi-França (2010, p.174).

Estes indicadores irão auxiliar a empresa a mapear seus setores e montar um plano de treinamento e desenvolvimento dos colaboradores. Através das avaliações do programa de prevenção dos riscos ambientais (PPRA) e do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), as empresas estarão em constante melhoria, pois os mesmos avaliam o ambiente interno das organizações e propõem mudanças nos setores, quando há necessidade. Com um bom clima organizacional, os funcionários irão trabalhar dispostos, realizando-se profissional e pessoalmente (fatores psicológicos e sociais).

2.6 Modelos e fatores determinantes de qualidade de vida no trabalho

Na determinação da qualidade de vida no trabalho, é muito importante observar todos os fatores que envolvem a organização, pois se a mesma proporciona um bom clima organizacional, os colaboradores irão desempenhar bem seu trabalho. Quando não há um bom clima organizacional, os funcionários não irão trabalhar motivados, gerando assim, rotatividade, absenteísmo, sabotagem, entre outros. A organização que proporciona um clima agradável, de confiança e respeito mútuo, onde cada membro se preocupa com toda a organização, os processos serão realizados de forma eficaz. Observando sempre que cada pessoa tem sua cultura e seus valores, os quais pesarão na hora da decisão.

Geralmente dentro das organizações existem dificuldades para avaliar a qualidade de vida no trabalho, pois as pessoas são distintas. O que é visto como importante para um pode não ser para o outro. Desde a década de 50, autores renomados na área de gestão de pessoas, como Maslow, por exemplo, vêm se preocupando com as necessidades pessoais de cada indivíduo. Maslow tornou-se conhecido por sua teoria da hierarquização das necessidades humanas, como mostra a ilustração a seguir:



Figural: Pirâmide de Maslow-Hierarquia das Necessidades
Fonte: Robbins (2005, p.133).

A teoria da hierarquia das necessidades é vista através dos objetivos dos seres humanos, podendo ser classificadas em cinco necessidades, que posicionam o comportamento dos indivíduos. Analisando a figura, de baixo para cima, temos: necessidades fisiológicas (necessidades físicas, tais como: sexo, bebida, comida, sono, etc.), necessidades de segurança (a contrapartida da insegurança natural das pessoas, como: estabilidade, proteção), necessidades sociais (que é a necessidade de amar e ser amado, ter amizades, intimidades), necessidades de estima (sentimento de valorização, autoestima, desejo de se sentir importante) e a última, necessidade de autorrealização (desejo dos indivíduos de reciclar seu potencial).

A teoria de Maslow explica-se da seguinte forma: as pessoas têm necessidades diferentes e influenciáveis por diversos fatores (momentos, tipos de trabalho, etc.) e somente irão passar a buscar a satisfação de uma necessidade de nível superior quando a inferior estiver satisfeita de modo pleno. Lembrando que as pessoas têm suas necessidades de forma distintas e de diversas intensidades, a motivação é a força motriz, fazendo com que as pessoas busquem a satisfação. Ao satisfazer as necessidades, a motivação acaba gerando uma nova necessidade e assim por diante.

A Qualidade de Vida no Trabalho envolve diversos fatores, tais como: a satisfação com o trabalho que executam, a visualização de futuro dentro da organização, o reconhecimento e os resultados alcançados, o salário e benefícios recebidos, o relacionamento interno junto ao grupo, o ambiente de trabalho, a liberdade, a responsabilidade e as possibilidades de decidir e participar além da opinião direta dos colaboradores (CHIAVENATTO, 1999).

As organizações que desejam implantar um programa de Qualidade de Vida no Trabalho devem estar dispostas a ouvir e fazer o possível para que os colaboradores se sintam motivados e dispostos a ajudar. A opinião interna é o fator determinante num projeto como este. Devem ser levados em consideração os aspectos físicos, psicológicos e emocionais de todos os indivíduos envolvidos no processo.

2.6.1. Modelo de NADLER E LAWLER

Para os autores Nadler & Lawler, a qualidade de vida no trabalho está fundamentada em quatro aspectos: participação dos funcionários nas decisões da empresa, enriquecimento das tarefas dadas – bem como nos grupos autônomos de trabalho – inovação no sistema de recompensas – influenciando assim o clima organizacional – e melhorias no ambiente de trabalho – envolvendo aspectos físicos e psicológicos, etc.

À medida que estes aspectos forem incrementados dentro das organizações, a qualidade de vida no trabalho passará a melhorar a vida de todos. Por consequência, a empresa tornar-se-á mais competitiva, pois seus colaboradores irão atender os clientes de forma satisfatória (Nadler & Lawler *apud* Chiavenato, 2004).

2.6.2. Modelo de HACKMAN E OLDDHAM

Este modelo de Qualidade de Vida no Trabalho é dedicado ao desenho de cargos. “[...] as dimensões do cargo produzem estados psicológicos críticos que conduzem a resultados pessoais e de trabalho que afetam a QVT [...]”. As dimensões de cargos são imprescindíveis para oferecer recompensas que motivem as pessoas, fazendo com que elas trabalhem com satisfação (CHIAVENATTO, 2004). Para melhorar o entendimento, os autores Hackman & Oldham citam formas de atuação em que as empresas, junto com seus colaboradores, façam para um melhor aproveitamento e funcionamento da Qualidade de Vida no Trabalho. São elas:

Variedade de habilidade: O cargo que a pessoa executa deve ter diversas habilidades para que a pessoa possa expressar o seu conhecimento, gerando assim maior competência para a empresa e melhor satisfação para a pessoa. **Identidade da tarefa:** As tarefas devem ser desenvolvidas pelas pessoas do começo ao fim, para que as mesmas percebam o resultado que estão gerando, pois se estiverem envolvidas somente em partes do processo, não terão a visão de resultado, isso poderá levar à desmotivação.

Significado da tarefa: O colaborador deve ter uma visão de que impactos sua tarefa gera para a empresa e para seus colegas, que todos estão internamente ligados no processo, na presença da falha o processo todo ficará comprometido. **Autonomia:** A pessoa deve ser responsável pelas suas tarefas, ela tem que avaliar a melhor maneira de executar, planejar e ter independência para melhor desempenhar seu trabalho.

Retroação do próprio trabalho: O indivíduo que executa a tarefa deve receber sua avaliação de desempenho para que consiga realizar melhorias no seu trabalho. **Retroação extrínseca:** A pessoa deve sempre contar com seus superiores, ou até mesmo seus clientes, para que tenham retorno de seu desempenho nas tarefas realizadas. **Inter-relacionamento:** as pessoas estarão em contato com clientes internos e externos, para melhor desenvolver suas tarefas.

As dimensões de cargo são determinantes na qualidade de vida no trabalho, pois elas oferecem recompensas que geram satisfação dos colaboradores em seus cargos. Este

modelo de qualidade de vida no trabalho é baseado em cima de diagnósticos que caracterizam os cargos para medir o grau de satisfação e motivação interna.

2.6.3. Modelo de EDA FERNANDES

Eda Fernandes é uma pesquisadora brasileira que é especialista no tema qualidade de vida no trabalho. Ela desenvolveu uma ferramenta que auxilia a aplicação de pesquisas, visando à implantação de melhorias na qualidade de vida do trabalho. O modelo da pesquisa é dividido em 11 blocos.

O primeiro bloco fala sobre a questão introdutória (percepção do funcionário sobre a QVT), depois vem às condições de trabalho (explorando a satisfação do ambiente físico), saúde (assistência familiar e saúde ocupacional), moral (reconhecimento, garantia de emprego), compensação (salários, bônus, benefícios), participação (criatividade, expressão pessoal, capacitação para o posto), comunicação (conhecimento de metas, fluxo de informações), imagem da empresa (identificação com a empresa, imagem interna e externa, enfoque no cliente), relação chefe-funcionário (apoio socioeconômico, igualdade de tratamento), organização do trabalho (inovações, métodos, processos, grupos de trabalho) e, por fim, dados de identificação (tipo de amostragem da pesquisa: setor, posto, turno, idade, sexo, nível de instrução e tempo de empresa), (FERNANDES, 1996).

Este modelo desenvolvido por Fernandes visa a diagnosticar a qualidade de vida do trabalho dentro da empresa, através da percepção dos colaboradores com relação aos aspectos que influenciam a sua qualidade de vida e bem estar. Também podem ser verificados os fatores internos e externos que devem ser modificados e melhorados, a fim de suprir as expectativas dos funcionários. O modelo pode ser utilizado em qualquer organização, desde que adaptado à realidade e à característica de cada empresa. Os fatores determinantes da QVT com base nesta pesquisa são as reivindicações dos funcionários por conforto e bem-estar no ambiente de trabalho e de outro o interesse das empresas quanto ao aumento da produtividade e qualidade dos serviços prestados.

2.6.4. Modelo de RICHARD WALTON

Atualmente são muitos os modelos e pesquisas realizadas em qualidade de vida no trabalho, mas Walton buscou a identificação das dimensões e os fatores que de uma forma expressiva afetam os trabalhadores das empresas. Percebe-se neste modelo um destaque

especial, pois é um exemplo completo que atende todas as áreas da empresa. Para o autor Walton, existem oito fatores que interferem na qualidade de vida no trabalho dentro das organizações, como pode se observar na tabela a seguir:

Fatores de QVT	Dimensões
Compensação justa e adequada	Renda (salário) adequada ao trabalho. Equidade interna (compatibilidade interna) Equidade externa (compatibilidade externa)
Condições de segurança e saúde no trabalho.	Jornada de trabalho Ambiente físico (seguro e saudável)
Utilização e desenvolvimento de capacidades.	Autonomia Significado da tarefa Identidade da tarefa Variedade de habilidades Retroação e retro informação
Oportunidades de crescimento e segurança.	Possibilidade de carreira Crescimento profissional Segurança do emprego
Integração social na organização.	Igualdade de oportunidades Relacionamentos interpessoais e grupais Senso comunitário
Garantias constitucionais.	Respeito às leis e direitos trabalhistas Privacidade pessoal Liberdade de expressão Normas e rotinas claras da organização
Trabalho e espaço total de vida	Papel balanceado do trabalho na vida pessoal
Relevância social da vida no trabalho.	Imagem da empresa Responsabilidade social pelos produtos/serviços Responsabilidade social pelos seus empregados

Quadro 3: Modelo de QVT de Richard Walton
Fonte: Walton *apud* Chiavenatto (2004, p.452)

Para obter rendimento dos colaboradores da empresa, o clima organizacional deve ser agradável. O funcionário deve sentir orgulho de seu cargo para gerar bons resultados. Uma forma de manter a equipe motivada é a compensação justa de seus salários, ou seja, os mesmos devem ser compatíveis aos estipulados pelo mercado de trabalho. Outras formas de motivação são: definir as responsabilidades que cada um tem dentro da empresa e dar a liberdade para expor suas ideias e sugestões, assim, a equipe permanecerá unida para alcançar as metas estipuladas pela gerência. (CHIAVENATO, 2004)

Os colaboradores que percebem que são compensados adequadamente oferecem o melhor de si, fazem seu trabalho da melhor maneira possível. Quando a empresa oferece benefícios que satisfazem os funcionários os mesmos criam expectativas para o futuro. Gerando assim motivação, fazendo com que o nível de rotatividade e absenteísmos diminua. Quando as pessoas são tratadas com respeito e admiração, as mesmas se sentem motivadas pelo que fazem e vão fazer cada vez melhor, pois passam a almejar promoções e crescimento pessoal e profissional dentro da empresa e do ramo em que estão inseridas.

2.7 Modelo adotado para esta pesquisa

Levando em conta os modelos apresentados anteriormente, o modelo de qualidade de vida no trabalho de Richard Walton é o que melhor atende as necessidades da empresa em estudo, por englobar categorias determinantes para melhorias da qualidade de vida no trabalho e bom clima organizacional. Os fatores apresentados por Walton são: compensação justa e adequada, condições de segurança e saúde no trabalho, utilização e desenvolvimento de capacidades, oportunidades de crescimento e segurança, integração social na organização, garantias constitucionais, trabalho e espaço total de vida e relevância social da vida no trabalho. Quanto melhor a imagem da empresa no ramo de atuação, ou até mesmo na comunidade, maior a chance do colaborador sentir vontade de permanecer prestando seus serviços junto à organização.

Portanto, nota-se a importância de programas de qualidade de vida no trabalho para criar uma empresa humanizada, responsável para que proporcione bem estar e satisfação aos colaboradores para que os mesmos permaneçam ajudando nos processos com intuito de obter lucros para ambas as partes. É notório que cada dia mais as empresas precisam ser competitivas e para tal devem proporcionar suporte aos seus clientes internos para haver o engajamento e a obtenção dos objetivos da organização e beneficiamento de ambas as partes.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Após apresentação dos objetivos desta pesquisa, e com a elaboração da fundamentação teórica relacionadas à Qualidade de Vida no Trabalho, nesta etapa foram descritos os procedimentos metodológicos fundamentais para a realização do projeto. Tendo como objetivo buscar o resultado para o problema de pesquisa estudado.

3.1 Método(s) de pesquisa

Esta pesquisa é qualitativa e quantitativa, pois foram realizadas dois tipos de análise. Na metodologia qualitativa foi feito um questionário com perguntas abertas, a fim de analisar o comportamento humano e entender seus hábitos, atitudes, tendências de comportamento, de maneira aprofundada. Contribuindo Roesch (2007, p. 154), “[...] a pesquisa qualitativa é apropriada para a avaliação formativa, quando se trata de melhorar a efetividade de um programa, ou plano, ou mesmo quando é o caso da proposição de planos.”

No método quantitativo, foram utilizadas amostras mais amplas e de informações numéricas (MARCONI E LAKATOS, 2007). Foi aplicado um questionário com perguntas fechadas. Este tipo de pesquisa é aplicado para medir opiniões e preferências. Roesch (2007) cita em sua obra que a pesquisa quantitativa é utilizada quando o propósito do projeto sugere medir relações entre variáveis ou avaliar resultados de um projeto ou algum sistema, pois o tipo de pesquisa obtém resultados padrão.

O método de pesquisa foi caracterizado pelo estudo de caso que, nada mais é um delineamento de como a organização realmente está e quais as melhorias que poderão ser realizadas, a partir das respostas obtidas. Yin, 2005 p.19, diz que:

Os estudos de caso representam a estratégia preferida quando se colocam questões do tipo “como” e “por que”, quando o pesquisador tem pouco controle sobre os acontecimentos e quando o foco se encontra em fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real.(YIN, 2005 p.19)

A classificação da pesquisa é descritiva, sendo que esta proporciona ao pesquisador um melhor entendimento do problema, fazendo com que o mesmo se torne mais explícito e com mais hipóteses. Seu planejamento é flexível, considera-se que os aspectos são relativos ao estudado. Segundo Gil (2002, p.42), “[...] a descrição das características de determinada população ou fenômeno.” Ainda para Gil (1996 p.46), “as pesquisas descritivas

têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis.”

3.2 Delimitação da população ou do objeto de estudo e amostragem

Este estudo foi realizado com vinte e quatro colaboradores e com o diretor da empresa. Para os colaboradores foi aplicado um questionário quantitativo e para o diretor da empresa uma entrevista com roteiro estruturado. Portanto, foi abrangida a empresa como um todo, ou seja, 100% da população Hellmax Food Service Distribuidora Ltda. Roesch (2007, p.138) define população da seguinte maneira: “um grupo de pessoas ou empresas que interessa entrevistar para o propósito específico de um estudo”. Com objetivo de obter informações relevantes acerca do problema em estudo.

3.3 Técnicas de coleta dos dados

O instrumento de pesquisa foi baseado a partir do modelo de Richard Walton (1973) e foram feitas adaptações necessárias para a realidade da empresa Hellmax. Foi aplicado um questionário (Apêndice A), para todos os colaboradores da empresa. O instrumento de pesquisa utilizado está dividido em oito categorias: Compensação justa e adequada; Condições de trabalho; Utilização e desenvolvimento de capacidades; Oportunidade de crescimento e segurança; Integração social na organização; Garantias constitucionais; O trabalho e o espaço total da vida; Relevância social do trabalho na vida. Sendo que, cinco questões são relativas ao perfil dos participantes, 26 (vinte e seis) questões são de múltipla escolha, e a vigésima sétima questão em aberto para que os participantes possam expressar suas ideias ou deixar suas sugestões.

A coleta de dados na pesquisa foi realizada através de questionário, conforme Roesch (2007, p.42) o questionário é:

O questionário é um instrumento de coleta de dados que busca mensurar alguma coisa. Para tanto, requer esforço intelectual anterior de planejamento, com base na conceituação do problema de pesquisa e do plano de pesquisa, e algumas entrevistas exploratórias preliminares. Com base nestes elementos, o passo seguinte é elaborar uma lista abrangente de cada variável a ser medida, e a maneira como será operacionalizada, ou seja, através de escalas, questões abertas, questões fechadas etc.(ROECH 2007, P.42)

Para o diretor da Hellmax foi aplicada uma entrevista (Apêndice B), composta por 10 (dez) questões abertas e estruturadas, tendo como principal objetivo verificar a ciência

e a importância da qualidade de vida no trabalho para o mesmo. Contribuindo com isso Marconi e Lakatos (2007 p.278) dizem que entrevista é: “[...] uma conversa face a face, de maneira metódica, que pode proporcionar resultados satisfatórios e informações necessárias”.

A forma de assinalamento desta pesquisa quantitativa é de escala likert, que é “[...] conjunto de itens apresentados em forma de afirmações [...] escolhendo um dos cinco pontos da escala.” “O instrumento contém questões de múltipla escolha, que serviram para definir o perfil dos respondentes e questões métricas, que focaram a opinião dos mesmos quanto aos questionamentos propostos” (MARTINS E LINTZ, 2000, p.45) que está dividida da seguinte forma:

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

Quadro 4: Formas de assinalamento da pesquisa de QVT.

Fonte: A autora

Escala é uma maneira de verificar o nível de satisfação dos indivíduos envolvidos no processo. Podendo observar que esta escala atende os objetivos propostos neste estudo que é a identificação do nível de qualidade de vida no trabalho na Hellmax, apresentando os pontos fortes e fracos que podem ser facilmente observados e analisados.

3.4 Técnicas de análise dos dados

A presente pesquisa segue o método quali-quantitativa. Para o autor Roesch (2006), estes delineamentos são utilizados como uma forma complementar de pesquisa, quando a mesma é usada em avaliação formativa. Na visão do autor Flick (2009), utilizar estas pesquisas combinadamente possibilita um quadro geral da questão em estudo, sendo que a pesquisa qualitativa pode apoiar a pesquisa quantitativa. O quadro apresentado a seguir, possibilita melhor entendimento na exposição entre as duas formas de pesquisa:

	Qualitativa	Quantitativa
Paradigma	HOLÍSTICO-INDUTIVO	EMPIRISTA-DEDUTIVO
Papel do pesquisador	<ul style="list-style-type: none"> • Imerso no contexto • Interpretador da realidade 	<ul style="list-style-type: none"> • Distância objetiva • Observador
Abordagem	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretativa • Não experimental • Estudos exploratórios 	<ul style="list-style-type: none"> • Descritiva • Experimental • Estudos confirmatórios
Dados	<ul style="list-style-type: none"> • Referidos verbalmente • Qualitativos • Padronizados • Categorizados • Interpretados 	<ul style="list-style-type: none"> • Referidos numericamente • Quantitativos • Estruturados • Não valorativos • Descritos
Análise	<ul style="list-style-type: none"> • Hermenêutica e fenomenológica • Conteúdo ou caso • Padrões a partir dos próprios dados 	<ul style="list-style-type: none"> • Estatística • Inferências a partir de amostras • Teste de hipóteses e teorias

Quadro 5: Comparativo das abordagens Qualitativa e Quantitativa.
 Fonte: Rodriguez Fleitas (2008)

Este estudo é de caráter qualitativo e quantitativo, os dados são por análise estatística que, para Roesch (1999), o pesquisador deve entender e explicar os resultados obtidos, seguindo um roteiro específico. Sendo que devem ser definidas as unidades de análise, a categoria, a codificação do texto, a estratificação das respostas, e os dados devem ser apresentados de forma criativa e de fácil interpretação, com intuito de esclarecer os resultados obtidos na pesquisa. As tabulações das respostas foram feitas através de gráficos percentuais, complementando com a opinião do diretor e fundamentando com autores da área de gestão de pessoas.

A análise foi feita através da seleção dos dados obtidos, para verificar possíveis falhas, evitando informações incompletas ou sem coerência como o proposto. Após a seleção foi feita a codificação, que categorizou os dados relacionados. E por fim a tabulação dos dados, que é a distribuição dos dados em tabelas para uma melhor análise de relações existentes entre os dados obtidos (MARCONI E LAKATOS, 2007). Para a análise estatística os dados foram dispostos em gráficos percentuais, facilitando assim a visualização e compreensão dos resultados. Contribuindo com isto Triola (1999, p.20) diz que: “utilizamos métodos de estatística descritiva para resumir ou descrever as características importantes de um conjunto conhecido de dados populacionais.”

Após análise junto à direção da empresa e a pesquisadora deste estudo, foi estipulado que o índice de satisfação na análise de dados da pesquisa é de 80%, isto é, a soma dos itens relacionados a “satisfeito” e “muito satisfeito” devem atingir 80%. Os itens que ficarem abaixo deste índice poderão ser analisados pela gestão para que busquem alternativas para melhorar o desempenho, atendendo assim as expectativas de seus colaboradores e a melhoria da qualidade de vida no trabalho.

4 ANÁLISE DOS DADOS

Nesta parte do trabalho, serão apresentados os dados da pesquisa realizada, representados através de gráficos, suas interpretações e análise. Os dados que serão apresentados a seguir baseiam-se no questionário aplicado aos funcionários da empresa Hellmax, além da entrevista qualitativa realizada com o diretor da organização.

4.1 Análise do perfil dos participantes

Segundo exposto anteriormente, a amostragem desta pesquisa é de 24 (vinte e quatro) pessoas, ou seja, 100% da população da empresa em estudo. Todos os questionários foram respondidos e, posteriormente, tabulados. A primeira análise feita foi o gênero da população conforme o gráfico apresentado a seguir:

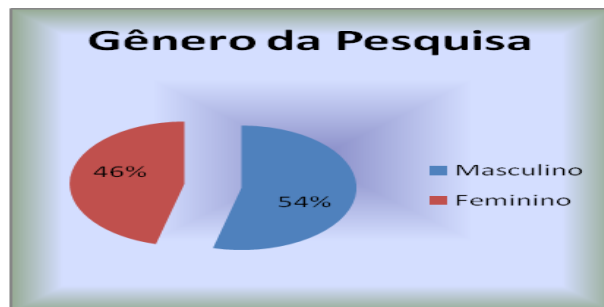


Gráfico 1: Gênero dos participantes
Fonte: Dados coletados na pesquisa (2012)

Nesta categoria percebe-se que 54% dos funcionários são do gênero masculino e 46% são do gênero feminino.

Em seguida, foi feita a relação da faixa etária dos participantes da pesquisa. Conforme apresentados a seguir:

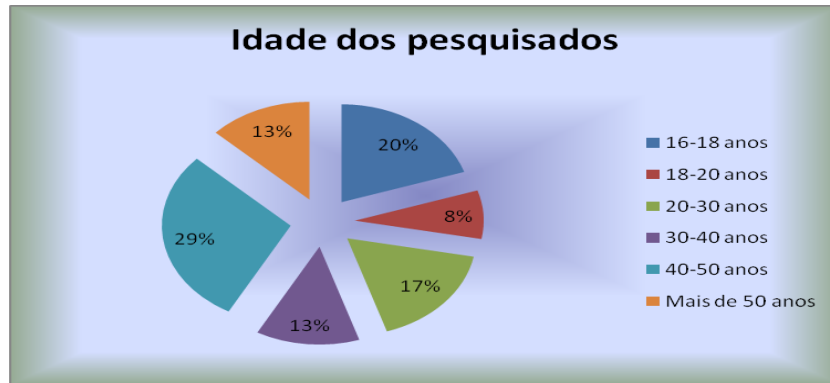


Gráfico 2: Idade dos participantes
Fonte: Dados coletados na pesquisa (2012)

Nota-se que 20% da população envolvida está na faixa etária entre 16 e 18 anos de idade, 8% têm entre 18 e 20 anos de idade, 17% têm entre 20 e 30 anos, 13% têm entre 30 e 40 anos, 29% têm entre 40 e 50 anos (a maioria) e 13% dos participantes tem mais que 50 anos.

Após análise de gênero e idade dos colaboradores da Hellmax, foi feita a análise de tempo de empresa. Conforme o gráfico a seguir:

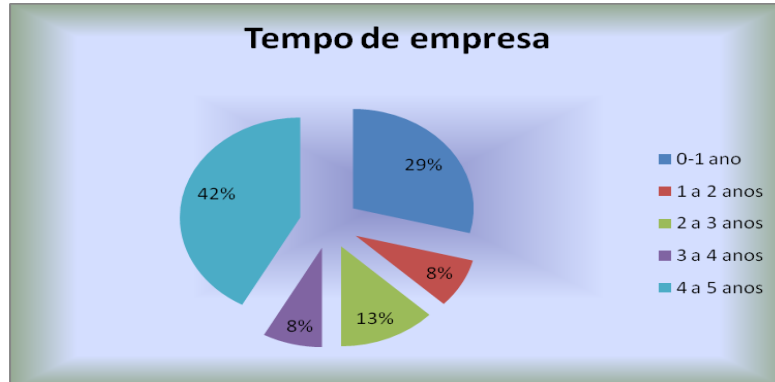


Gráfico 3: Tempo de empresa
Fonte: Dados coletados na pesquisa (2012)

Percebe-se que 29% dos colaboradores trabalham na Hellmax a menos de um ano, 8% de 1 a 2 anos, 13% trabalham de 2 a 3 anos, 8% de 3 a 4 anos e 42% dos pesquisados estão na empresa a mais de quatro anos.

Também foi analisado o nível de escolaridade dos colaboradores da Hellmax onde foi exposto no gráfico a seguir:

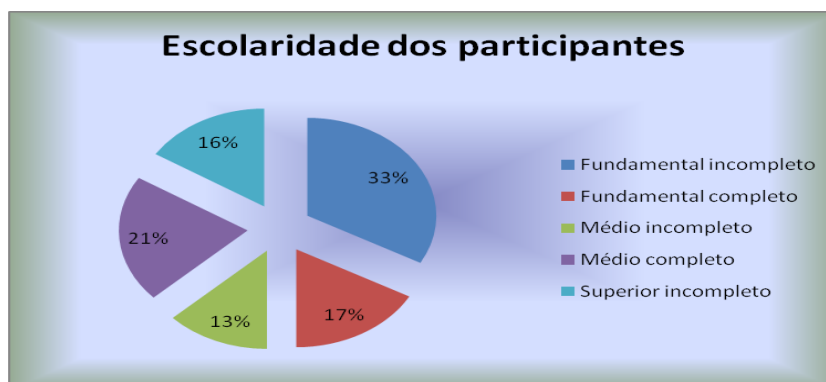


Gráfico 4: Escolaridade dos participantes
Fonte: Dados coletados na pesquisa (2012)

Resultados obtidos são 33% dos participantes possuem apenas o ensino fundamental incompleto, 17% possuem o ensino fundamental completo, 13% possuem o ensino médio incompleto, 21% têm o ensino médio completo e 16% o ensino superior incompleto.

Por fim, foi analisada a renda dos colaboradores, segundo apresentados no gráfico a seguir:

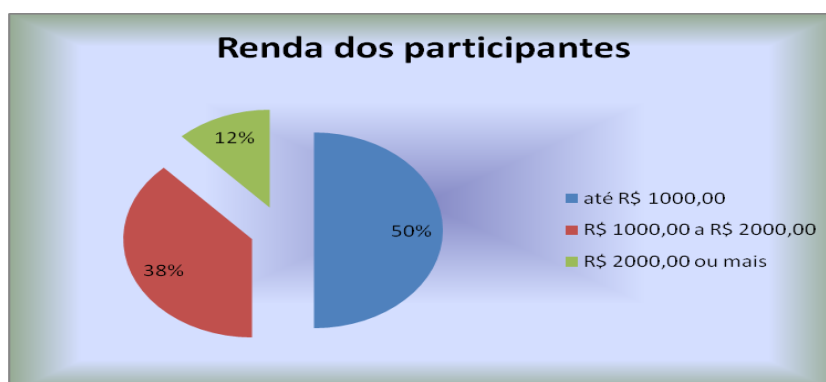


Gráfico 5: Renda dos participantes
Fonte: Dados coletados na pesquisa (2012)

Os resultados mostram que 50% dos funcionários recebem até R\$1.000,00, 38% recebem entre R\$ 1.000,00 e R\$ 2.000,00 e 12% dos participantes recebem mais que R\$ 2.000,00.

Na análise geral do perfil dos participantes na pesquisa, nota-se que a maioria dos trabalhadores é do sexo masculino, na faixa etária entre 40 a 50 anos, com mais de quatro anos de empresa. Com relação à escolaridade, a maioria tem apenas o ensino fundamental incompleto e suas respectivas rendas mensais variam em até R\$ 1.000,00.

4.2 Análise e interpretação dos indicadores

4.2.1. Categoria 1: compensação justa e adequada

Na categoria 1: Compensação justa e adequada, foram combinadas por três perguntas: “1. Você acha seu salário adequado ao seu trabalho e a sua função?”, “2. Você se sente satisfeito com seu salário, comparado com o salário dos seus colegas?” e “3. Você está satisfeito com os benefícios que a empresa oferece? (alimentação e transporte)”, conforme ilustrado no gráfico 6:

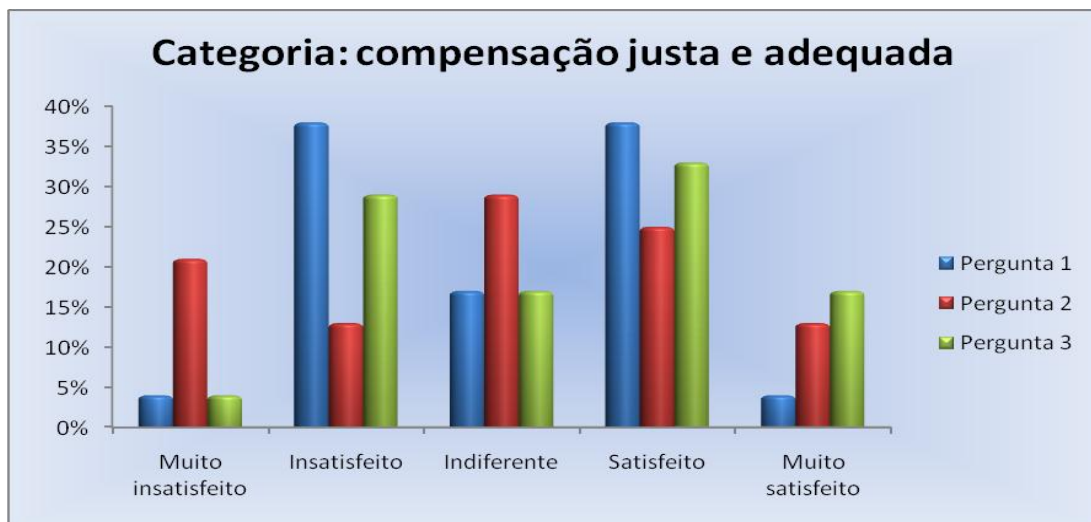


Gráfico 6: Categoria 1 - Compensação justa e adequada
Fonte: Dados coletados na pesquisa (2012)

Relacionado a pergunta 1 sobre o salário adequado à função: 4% muito insatisfeito, 38% insatisfeito, 17% indiferente, 38% satisfeito e 4% muito satisfeito, na soma temos 42% dos colaboradores satisfeitos e muito satisfeitos. Na pergunta 2, sobre satisfação com o salário: 21% está muito insatisfeito, 13% insatisfeito, 29% indiferente, 25% satisfeitos e 13% muito satisfeito, somando temos 38% satisfeitos e muito satisfeitos. Na pergunta 3, sobre os benefícios: 4% muito satisfeitos, 29% insatisfeito, 17% indiferente, 33% satisfeito e 17% muito satisfeito, somando temos 50% entre satisfeitos e muito satisfeitos.

Analisando a categoria como um todo, nota-se a necessidade de melhorias no quesito salários e benefícios, pois percebeu-se que o percentual de satisfação não atingiu o nível estipulado para a pesquisa, que é de 80% em nenhuma questão da categoria. Em contrapartida, o gestor afirma que: “Trabalhamos com salários compatíveis à categoria do

comércio e os benefícios são restritos devido à alta carga tributária.” Contribuindo com a pesquisa, Chiavento (2004, p.257) diz que: “Ninguém trabalha de graça. Como parceiro da organização, cada funcionário está interessado em investir com trabalho, dedicação e esforço pessoal, com os seus conhecimentos e habilidades desde que receba uma retribuição adequada.”

4.2.2. Categoria 2: Condições de trabalho

Na categoria 2, que se refere às condições de trabalho, segurança e saúde, foram realizadas as seguintes perguntas: “4. Você considera o seu ambiente de trabalho seguro fisicamente?”, “5. Você se sente muito cansado com sua carga horária?”, “6. Você acha coerente seu horário de trabalho?” e “7. Você acha seguro e saudável trabalhar na Hellmax?”

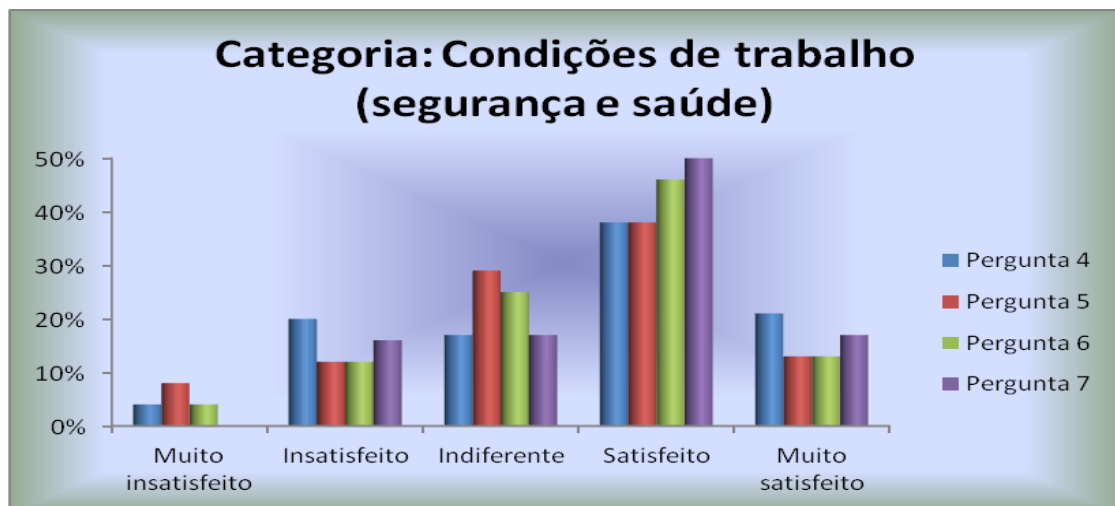


Gráfico 7: Categoria 2 - Condições de trabalho (segurança e saúde)
Fonte: Dados coletados na pesquisa (2012)

Com relação às condições de trabalho, chegaram-se as respostas a seguir: Pergunta 4: 4% estão muito insatisfeitos, 20% insatisfeitos, 17% estão indiferentes, 38% estão satisfeitos e 21% muito satisfeitos, ou seja, 59% dos colaboradores estão satisfeitos. Já na pergunta 5, que se refere ao cansaço em relação à carga horária: 8% estão muito insatisfeitos, 12% estão insatisfeitos, 29% estão indiferentes, 38% estão satisfeitos e 13% estão muito satisfeitos, resultando em 51% de colaboradores satisfeitos. Na pergunta 6, que diz respeito à coerência do horário de trabalho: 4% estão muito insatisfeitos, 12% estão insatisfeitos, 25% estão indiferentes, 46% estão satisfeitos e 13% estão muito insatisfeitos, somando 59% de

satisfação. Na pergunta 7, quando questionados sobre a segurança e bem-estar dentro da empresa: nenhuma pessoa está muito insatisfeita, 16% estão insatisfeitos, 17% estão indiferentes, 50% estão satisfeitos e 17% estão muito satisfeitos, resultando em 67% dos funcionários satisfeitos.

Apesar das pessoas não estarem satisfeitas com suas cargas horárias semanais, não atingindo o nível estipulado de 80% para este estudo, o gestor afirma que: “Se as pessoas souberem administrar esta carga horária, com folgas e/ ou horários alternados, creio que não afetará o profissional.” Portanto, nota-se a necessidade de rever a carga horária estipulada pela Hellmax a seus colaboradores. Para Luz (2003), quando há sobrecarga na jornada de trabalho, os colaboradores poderão enfrentar situações de estresse, fadiga e cansaço, influenciando o baixo rendimento.

4.2.3. Categoria 3: Utilização e desenvolvimento de capacidades

A próxima categoria estuda a utilização e desenvolvimento de capacidades, são apresentadas quatro perguntas: “8. Você tem autonomia nas tarefas que executa?”, “9. Você considera seu trabalho importante para a empresa?”, “10. Você é valorizado, bem tratado na empresa?” e “11. Seu superior confia no seu trabalho?”

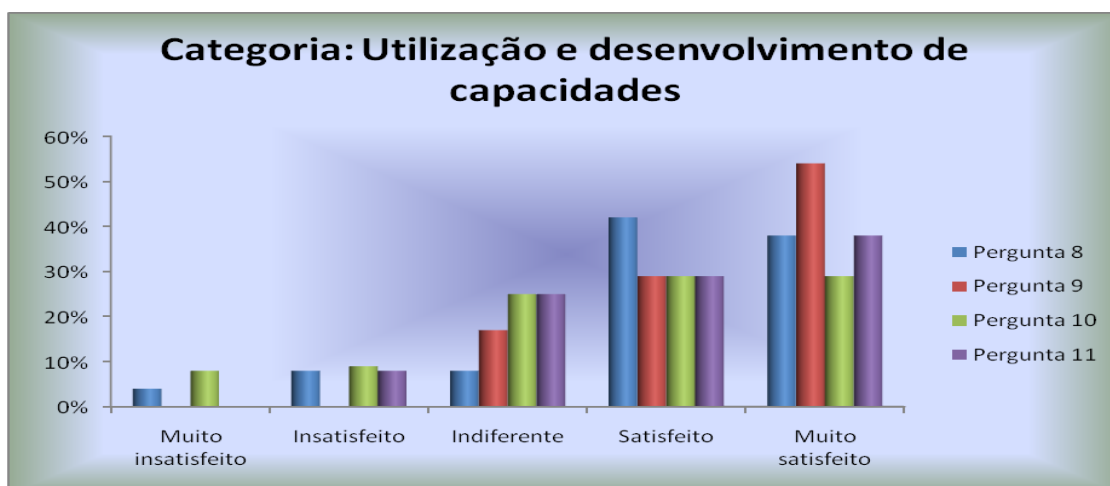


Gráfico 8: Categoria 3 - Utilização e desenvolvimento de capacidades
Fonte: Dados coletados na pesquisa (2012)

Na análise da pergunta 8, nota-se que: 4% estão muito insatisfeitos, 8% estão insatisfeitos, 8% estão indiferentes, 42% estão satisfeitos e 38% estão muito satisfeitos, resultando em 80% de satisfação. Na pergunta 9, nenhuma pessoa está muito insatisfeita e insatisfeita, 17% estão indiferentes, 29% estão satisfeitas, 54% estão muito satisfeitas, ou seja,

83% de satisfação dos colaboradores. Na pergunta 10, referente à valorização: 8% estão muito insatisfeitos, 9% estão insatisfeitos, 25% estão indiferentes, 29% estão satisfeitos e 29% estão muito satisfeitos, somando 58% de satisfação. Na pergunta 11, que diz respeito à confiança dos superiores: nenhuma pessoa está muito insatisfeita, 8% estão insatisfeitos, 25% estão indiferentes, 29% estão satisfeitos e 38% estão muito satisfeitos, sendo que apenas 67% dos colaboradores estão satisfeitos.

Esta categoria atingiu em partes o nível percentual estipulado para a pesquisa. As questões 8 e 9 atingiram o nível percentual de 80%, considerado como satisfatório. Os funcionários sentem que têm autonomia para executar suas tarefas e acham seu trabalho importante para a empresa. Porém, nas duas questões seguintes, ambas ficaram com o índice abaixo dos 80%, isso mostra que os mesmos não se sentem valorizados e que seus superiores não confiam em suas tarefas. Em contrapartida, o gestor afirma que: “Delegamos funções e confiamos na execução das mesmas.” E, na teoria, o autor Limongi-França (2010) explica que, nenhum grupo existe sem comunicação interna de forma clara e objetiva, a fim de que haja entendimento de todos os envolvidos quanto a funções e tarefas.

4.2.4. Categoria 4: Oportunidade de crescimento e segurança

Na categoria 4, oportunidade de crescimento e segurança, são abordadas três perguntas: “12. Você visualiza possibilidades de carreira dentro da empresa?”, “13. Você acredita no crescimento profissional na empresa?” e “14. Você se sente seguro em trabalhar na Hellmax (relacionado às demissões que ocorrem)?”



Gráfico 9: Categoria 4 - Oportunidade de crescimento e segurança
Fonte: Dados coletados na pesquisa (2012)

Na pergunta 12, que diz respeito à carreira: 13% estão muito insatisfeitos, 29% estão insatisfeitos, 25% estão indiferentes, 20% estão satisfeitos, e 13% estão muito satisfeitos, sendo que 33% dos funcionários estão satisfeitos. Na pergunta 13, que aborda o crescimento profissional: 4% estão muito insatisfeitos, 24% estão insatisfeitos, 21% estão indiferentes, 38% estão satisfeitos e 13% estão muito satisfeitos, resultando em 51% de satisfação. Na pergunta 14, relacionada à segurança no emprego: nenhuma pessoa está muito insatisfeita, 4% estão insatisfeitos, 42% estão indiferentes, 29% estão satisfeitos e 25% estão muito satisfeitos, ou seja, 54% de satisfação.

Analisando os dados apresentados, percebe-se que os índices de possibilidade de carreira dentro da empresa e crescimento profissional, não atingiram a média estipulada. Conforme entrevista com o gestor da empresa, ele explica que: “Como a empresa é pequena e familiar, não existe muitas possibilidades de carreira, pois não há um segmento de funções.” Para Fernandes (1996), a possibilidade de carreira, crescimento e segurança de emprego, são importantes no desenvolvimento profissional de cada um. As empresas devem estimular seus colaboradores a progredir em suas funções, para que busquem conhecimentos e desenvolvam suas potencialidades, evitando assim a rotatividade.

4.2.5. Categoria 5: Integração social na organização

A categoria 5 aborda a integração social na organização. Foram estipuladas três perguntas: “15. Você tem as mesmas oportunidades de crescimento do que seus colegas?”, “16. Você acha bom o relacionamento entre colegas e superiores?” e “17. Você pode contar com o trabalho em equipe?”



Gráfico 10: Categoria 5 - Integração social na organização
Fonte: Dados coletados na pesquisa (2012)

Na pergunta 15, referente ao respeito à igualdade de oportunidades: 2% estão muito insatisfeitos, 4% estão insatisfeitos, 33% estão indiferentes, 40% estão satisfeitos e 21% estão muito satisfeitos, resultando em 61% de satisfação. Na pergunta 16, voltada ao relacionamento entre colegas e superiores: 2% estão muito insatisfeitos, 8% estão insatisfeitos, 17% estão indiferentes, 35% estão satisfeitos, 38% estão muito satisfeitos, ou seja, 73% de satisfação. Na pergunta 17, relativo ao trabalho em equipe, 17% estão muito insatisfeitos, 25% estão insatisfeitos, 17% estão indiferentes, 8% estão satisfeitos e 33% estão muito satisfeitos, ou seja, 41% de satisfação.

Esta categoria não atingiu o percentual sugerido como satisfatório, por conseguinte percebe-se a necessidade de mudanças internas para melhor integração social na organização. O gestor afirma que: “Não existem muitas oportunidades de crescimento, pois se trata de uma empresa familiar e de pequeno porte.” “[...] a função social da organização reside nisso: colaborar para o desenvolvimento das pessoas e da comunidade de maneira responsável, pois de nada adianta ser uma ilha de prosperidade no meio de um oceano de pobreza.” (CHIAVENATO, 2010, p.490).

4.2.6. Categoria 6: Garantias constitucionais

Na categoria 6, são analisadas as garantias constitucionais, ou seja, as leis que regem o segmento. Foram elaboradas três perguntas: “18. Com relação ao respeito às leis e aos direitos trabalhistas, você está satisfeito?”, “19. Você tem liberdade e oportunidades para manifestar suas opiniões?” e “20. Seus superiores são honestos e claros nas normas e rotinas do trabalho?”

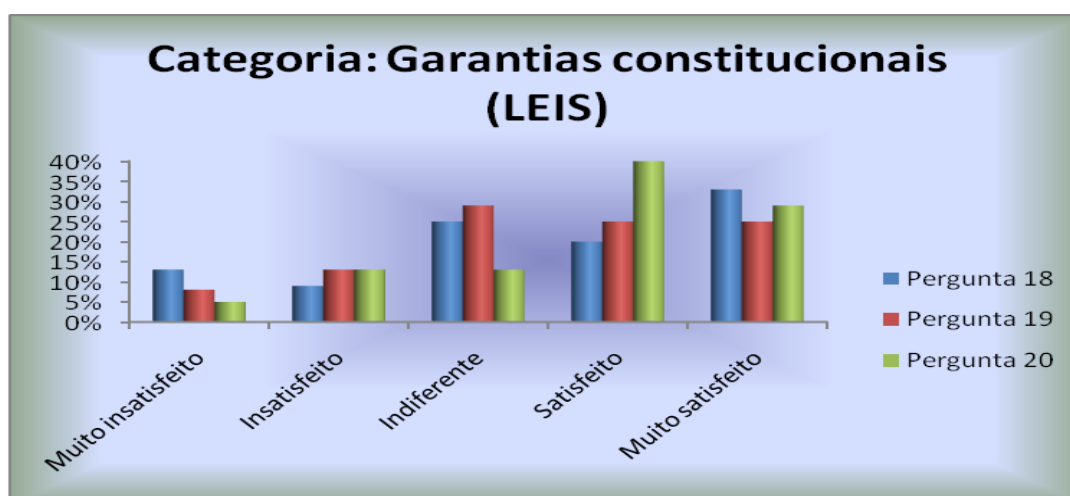


Gráfico 11: Categoria 6 - Garantias constitucionais (LEIS)
Fonte: Dados coletados na pesquisa (2012)

Na pergunta 18, relacionada aos direitos trabalhistas: 13% estão muito insatisfeitos, 9% estão insatisfeitos, 25% estão indiferentes, 20% estão satisfeitos e 33% estão muito satisfeitos, atingindo 53% de satisfação. Na pergunta 19, sobre a liberdade de expressão: 8% estão muito insatisfeitos, 13% insatisfeitos, 29% estão indiferentes, 25% estão satisfeitos e 25% muito insatisfeitos, resultando em 50% de satisfação. Na pergunta 20, em que é considerada a honestidade dos superiores: 5% estão muito insatisfeitos, 13% estão insatisfeitos, 13% estão indiferentes, 40% estão satisfeitos e 29% estão muito satisfeitos, somando 69% de satisfação dos colaboradores.

A categoria seis não atingiu o nível satisfatório referente às garantias constitucionais. As leis que regem o segmento têm por finalidade garantir os direitos trabalhistas, proporcionando liberdade de expressão sem que afete seu cargo, além de estabelecer normas e rotinas que irão influenciar o desenvolvimento do trabalho. Para o gestor da empresa, “O cumprimento das leis é essencial para o bom andamento da organização e, também, para o bem-estar dos funcionários.” Para Walton (*apud* RODRIGUES, 2000, p. 84) “As normas que estabelecem os direitos e deveres dos trabalhadores são elementos chaves para fornecer uma elevada qualidade de vida no trabalho.”

4.2.7. Categoria 7: O trabalho e o espaço total da vida

A categoria sete expõe o trabalho e o espaço total da vida. Foram estipuladas duas perguntas: “21. Você consegue conciliar sua vida pessoal com o trabalho (relacionado ao horário da jornada de trabalho)?” e “ 22. Você tem tempo para o lazer?”



Gráfico 12: Categoria 7 - O trabalho e o espaço total de vida
Fonte: Dados coletados na pesquisa (2012)

A pergunta 21, sobre a conciliação da vida pessoal com o trabalho: 15% das pessoas estão muito insatisfeitas, 17% estão insatisfeitas, 5% estão indiferentes, 42% estão satisfeitas, 21% estão muito satisfeitos, sendo 63% dos colaboradores estão satisfeitos. Na pergunta 22, relacionada ao tempo para o lazer, 4% estão muito insatisfeitos, 20% estão insatisfeitos, 17% estão indiferentes, 42% estão satisfeitas e 17% estão muito satisfeitos, resultando em 59% de satisfação.

Esta etapa da pesquisa não foi satisfatória, pois os colaboradores não conseguem conciliar suas funções diárias, devido à sobrecarga nos seus horários de trabalho, com suas vidas particulares. Já o gestor afirma que: “Os funcionários têm folgas durante a semana, feriados e domingos, podendo utilizar este tempo ao lazer.” Para Fernandes (1996), deve haver equilíbrio entre a jornada de trabalho, suas necessidades pessoais e convívio com a família, cumprindo horários estipulados para o trabalho.

4.2.8. Categoria 8: Relevância social do trabalho na vida

Na última categoria abordada nesta pesquisa, é analisada a relevância social do trabalho na vida, e foram estipuladas quatro questões: “23. Você está satisfeito com a imagem da empresa junto à comunidade?”, “24. Você acha a empresa responsável pelos produtos e serviços que oferece?”, “25. Você se sente satisfeito pela maneira que a empresa trata seus funcionários?” e “26. Levando tudo em conta, você se sente satisfeito em trabalhar na Hellmax?”

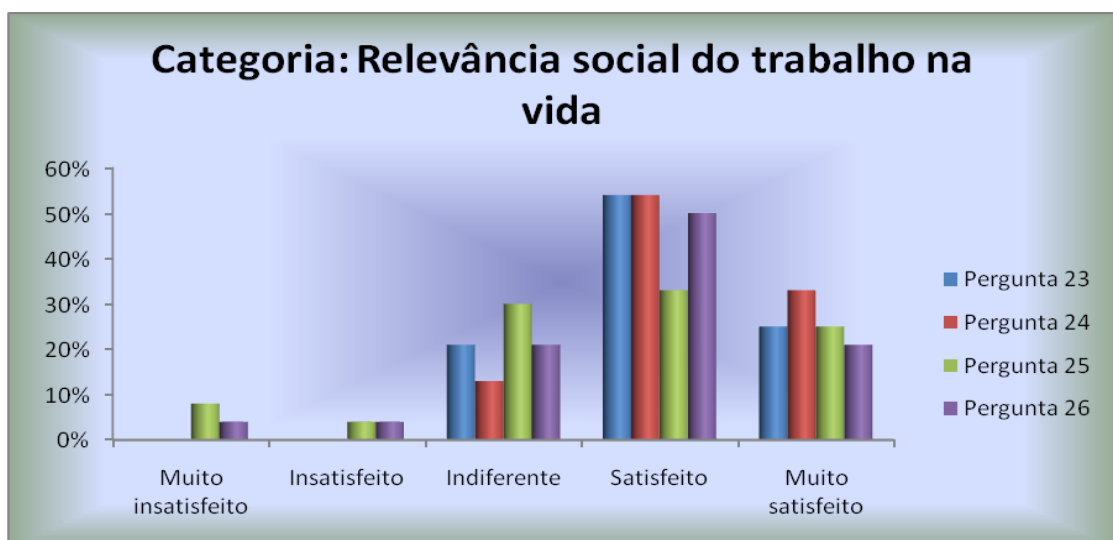


Gráfico 13: Categoria 8 - Relevância social do trabalho na vida
Fonte: Dados coletados na pesquisa (2012)

Na pergunta 23, relacionada à imagem da empresa, nenhuma pessoa está muito insatisfeita e nem insatisfeita, 21% estão indiferentes, 54% estão satisfeitos e 25% muito satisfeitos, resultando em 79% de satisfação. Na pergunta 24, sobre responsabilidade pelos produtos e serviços, nenhuma pessoa está muito insatisfeita e nem insatisfeita, 13% estão indiferentes, 54% estão satisfeitos e 33% estão muito satisfeitos, somando 87% de satisfação. A pergunta 25 refere-se ao tratamento pelos funcionários: 8% estão muito insatisfeitos, 4% estão insatisfeitos, 30% estão indiferentes, 33% estão satisfeitos e 25% estão muito satisfeitos, sendo que 58% estão satisfeitos. Na pergunta 26, sobre a análise geral da empresa: 4% estão muito insatisfeitos, 4% estão insatisfeitos, 21% estão indiferentes, 50% estão satisfeitos e 21% estão muito satisfeitos, somando 71% de satisfação.

Analisando a categoria oito, conclui-se que os níveis estipulados não foram atingidos. Os colaboradores não estão satisfeitos com a imagem da Hellmax perante a comunidade, além de não gostarem da maneira que a empresa trata seus funcionários e não se sentem satisfeitos em trabalhar na empresa. Nesta categoria, a única questão que atingiu o nível de satisfação foi referente à responsabilidade que a empresa tem com seus produtos e serviços. Para a gestão, “Nos preocupamos com a imagem da empresa perante a comunidade, bem como com a satisfação dos nossos clientes internos.” Chiavenato (2004, p.451), “o trabalho deve ser uma atividade social que traga orgulho para a pessoa em participar de uma organização.” Ou seja, quando a empresa tem suas regras bem definidas e possui uma boa imagem perante a comunidade onde atua, seus colaboradores sentirão bem dispostos em fazer parte da equipe.

4.2.9. Análise geral das categorias

A pesquisa foi aplicada para os 24 colaboradores da Hellmax, ou seja, 100% da população. Todos os questionários foram entregues e retornaram respondidos. Os resultados do estudo podem ser considerados não satisfatórios, pois das 26 perguntas realizadas apenas 11,5% atingiram o índice de satisfação de 80% estipulado neste trabalho. Nas demais questões, o índice de insatisfação dos colaboradores foi muito elevado chegando a 88,5%. No geral, nota-se que o resultado deste trabalho foi insatisfatório, portanto, verifica-se a necessidade de realizar pesquisas de clima e programas para avaliar a qualidade de vida no trabalho, para obter um melhor entendimento dos anseios e expectativas dos colaboradores e com isso, tanto colaboradores quanto empresa se beneficiaria.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atualmente observa-se que a qualidade de vida no trabalho vem ganhando destaque nas organizações e também que as empresas estão preocupadas com o bem-estar de seus colaboradores, a fim de melhorar seu desempenho de produção e a satisfação no trabalho. Pessoas motivadas trabalham melhor, produzem mais e podem suportar com facilidade as pressões que surgem no dia a dia. Para isso, os fatores envolvidos na qualidade de vida no trabalho necessitam ser avaliados pelas organizações conforme aumenta a demanda. O termo “qualidade de vida” está relacionado a melhorias de condições físicas e das instalações da empresa, além de associar a fatores como salários, redução da carga horária de trabalho e qualquer outro fator que venha a implicar custos. Por estes motivos, a implementação de um programa de QVT torna-se fundamental para o desenvolvimento de melhorias futuras e conseqüentemente otimização dos processos organizacionais. (FERNANDES, 1996)

Esta pesquisa foi realizada na empresa Hellmax Food Service Distribuidora Ltda., com o intuito de identificar o nível de qualidade de vida no trabalho de seus colaboradores. Foi aplicado um questionário para todos os colaboradores, além de uma entrevista para o diretor da empresa.

O questionário aplicado com os funcionários da Hellmax foi baseado no modelo de Richard Walton (1973), pois dentro da qualidade de vida no trabalho é o modelo de maior amplitude a ser seguido. O mesmo foi adaptado de acordo com as necessidades da empresa. O referido modelo é dividido em oito categorias: compensação justa e adequada, condições de trabalho, utilização e desenvolvimento de capacidades, oportunidades de crescimento e segurança, integração social na organização, garantias constitucionais, o trabalho e o espaço total da vida e relevância social do trabalho na vida.

Após a análise dos resultados do questionário, pode-se concluir que a pesquisa atendeu o objetivo geral: identificar o nível da qualidade de vida no trabalho na empresa Hellmax. Assim como atingiram os objetivos específicos: verificar as práticas existentes de qualidade de vida no trabalho, diagnosticar a qualidade de vida no trabalho na empresa e analisar os pontos fracos relacionados à qualidade de vida no trabalho na Hellmax.

Os resultados verificados na pesquisa podem ser considerados, em geral, como não satisfatórios, pois das vinte e seis questões apresentadas, apenas 11,5% atingiram o índice de satisfação de 80% estipulado neste trabalho, sendo questões voltadas a: autonomia do

trabalho individual, importância do trabalho e a responsabilidade que a empresa tem por seus produtos e serviços. Nas demais questões, o índice de insatisfação dos colaboradores chega a 88,5%. As médias mais baixas estão relacionadas ao salário oferecido, plano de carreira, trabalho em equipe, benefícios, liberdade de expressão entre funcionário e gestão, crescimento profissional, segurança para trabalhar, respeito às leis. Já os itens que se aproximaram da média considerada satisfatória são relacionadas ao relacionamento entre colegas, satisfação com a imagem da empresa perante a comunidade e suas satisfações pessoais em trabalhar na empresa em estudo.

Pode-se observar em algumas categorias deste estudo que houve divergência na percepção do diretor e de seus funcionários. Porém, deve-se ter a ciência de que os funcionários trabalham para ganhar seu salário e a empresa paga o salário para o colaborador mostrar serviço. A opinião das partes sempre estará em divergência, pois os seres humanos possuem necessidades diferentes e nem sempre estarão satisfeitos com o retorno que a empresa lhes oferece. A pressão do diretor perante seus funcionários sempre irá existir, pois eles querem que os investimentos nas pessoas resultem em bons retornos financeiros.

No desenvolvimento do estudo não foram encontradas dificuldades para conseguir as informações, tanto por parte da empresa como dos funcionários, pois, sempre que solicitados, atenderam os questionamentos. Com este trabalho, podem-se ampliar os conhecimentos sobre a área da qualidade de vida no trabalho, bem como sua importância dentro das organizações. O questionário proporcionou conhecer melhor a empresa e as expectativas de cada colaborador. A partir destas respostas, podem-se encontrar maneiras de melhorar o clima dentro da organização e motivar cada pessoa a progredir.

Conclui-se que a qualidade de vida no trabalho é um fator muito importante dentro das organizações e que, cada vez mais, tanto os colaboradores quanto as próprias organizações buscam encontrar um equilíbrio entre sua vida pessoal e profissional. Embora, note-se que no cenário atual, que a organização não tem esta visão de investir e preocupar-se com a qualidade de vida no trabalho. Então, considera-se propício a aplicação periódica de pesquisa de clima organizacional, para aferir as reais necessidades dos diversos níveis dos colaboradores, cujos resultados irão complementar a presente pesquisa e possibilitará a implementação de ações que venham equacionar a problemática percebida.

Nem todos os programas de qualidade de vida no trabalho irão resolver os problemas de produtividade das empresas e insatisfação dos empregados, porém poderão auxiliar a gestão a analisar os fatores internos e entender as expectativas de cada colaborador, para que assim possam encontrar meios de solucionar estes problemas que surgem no dia a

dia (FERNANDES, 1996). Como exposto anteriormente, as empresas necessitam ser competitivas, e, para tal, têm que se preocupar com o bem-estar de todos. Quando o colaborador está comprometido com seu trabalho e com as propostas da empresa, os resultados serão alcançados com êxito vindo ao encontro dos interesses e necessidades da organização/colaborador.

REFERÊNCIAS

BERLATTO, Odir (Org.). **Manual de orientação e normatização dos trabalhos acadêmicos do curso de administração**. 5.ed. Caxias do Sul: FSG, 2010. Disponível em: <http://www.fsg.br/website_pt/user_files/File/Documentos/ADM/Montaca20101.pdf>. Acesso em: 14 jan. 2010.

BITENCOURT, Claudia. **Gestão contemporânea de pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais**. Porto Alegre: Bookman, 2004.

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

_____. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

_____. **Recursos Humanos: O capital humano das organizações**. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

_____. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho: Como medir para melhorar**. Salvador, BA: Casa da Qualidade, 1996.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2001.

_____. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Recursos Humanos: Conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2010.

_____. **Práticas de Recursos Humanos - PRH: Conceitos, ferramentas e procedimentos**. 1. ed. -4. Reimpr. São Paulo: Atlas, 2010.

LUZ, Ricardo. **Gestão do Clima Organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico**. 3ª ed. São Paulo: Futura, 2000.

MARTINS, Gilberto de Andrade; LINTZ, Alexandre. **Guia para Elaboração de Monografias e Trabalhos de Conclusão de Curso**. São Paulo: Atlas, 2000.

ROBBINS, Stephen. **Comportamento Organizacional**. Trad. Reynaldo Marcondes. 11 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

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

_____. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2000.

RODRIGUEZ FLEITAS, Horácio Fleitas. **A relação professor-aluno em sala de aula: um estudo de caso no curso de bacharelado em administração da Faculdade da Serra Gaúcha - RS –Brasil**. Dissertação de Mestrado. Universidade Autónoma de Asunción (UAA), Asunción, 2008.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de Estágio e Pesquisa em Administração**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

_____. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalho de conclusão, dissertações e estudos de caso**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2006.

_____. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2007.

SOVIENSKI, Fernanda; STIGAR, Robson. **Recursos humanos x gestão e pessoas**. Revista Científica de Administração e Sistemas de Informação, Curitiba, p.53, jan./jun. 2008.

TRIOLA, Mario F. **Introdução à Estatística**. Trad. Alfredo Alves de Farias. 7º ed. Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos Editora S.A., 1999.

YIN, Roberto K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

APÊNDICE A – Questionário de pesquisa de qualidade de vida no trabalho

Prezado colaborador da Hellmax,

Esta pesquisa faz parte de um projeto de estágio, desenvolvido por **Graciela Basso**, para a conclusão do curso de graduação em Administração de empresas com ênfase em Gestão de Negócios da Faculdade da Serra Gaúcha.

Conto com sua colaboração para o preenchimento deste questionário de Qualidade de Vida no Trabalho. **Não é necessário se identificar**, sendo assim, sua identidade e suas informações serão preservadas e mantidas em sigilo.

Gênero:

Masculino Feminino

Idade:

16 a 18 anos 18 a 20 anos 20 a 30 anos 30 a 40 anos
 40 a 50 anos mais que 50 anos

Há quanto tempo você está na empresa?

0 a 1 ano 1 a 2 anos 2 a 3 anos 3 a 4 anos 4 a 5 anos

Qual o seu grau de escolaridade?

Ensino fundamental incompleto
 Ensino fundamental completo
 Ensino médio incompleto
 Ensino médio completo
 Ensino superior incompleto

Renda:

até 1000,00 de 1000,00 a 2000,00 2000,00 ou mais

Instruções: por gentileza, responda as questões conforme a escala abaixo. No final do questionário, você poderá colocar sugestões.

Escolha entre as alternativas de cada questão e marque a que melhor representa sua opinião.

Considerando a seguinte escala:

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito. Satisfeito
1	2	3	4	5

Categorias	1	2	3	4	5
Categoria 1: Compensação justa e adequada					
1. Você acha seu salário adequado ao seu trabalho e a sua função?					
2. Você se sente satisfeito com seu salário, comparado com o salário dos seus colegas?					
3. Você está satisfeito com os benefícios que a empresa oferece? (alimentação e transporte)					
Categoria 2: Condições de trabalho (segurança e saúde)					
4. Você considera o seu ambiente de trabalho seguro fisicamente?					
5. Você se sente muito cansado com sua carga horária?					
6. Você acha coerente seu horário de trabalho?					
7. Você acha seguro e saudável trabalhar na Hellmax?					
Categoria 3: Utilização e desenvolvimento de capacidades					
8. Você tem autonomia nas tarefas que executa?					
9. Você considera seu trabalho importante para a empresa?					
10. Você é valorizado, bem tratado na empresa?					
11. Seu supervisor confia no seu trabalho?					
Categoria 4: Oportunidade de crescimento e segurança					
12. Você visualiza possibilidades de carreira dentro da empresa?					
13. Você acredita no crescimento profissional na empresa?					
14. Você se sente seguro em trabalhar na Hellmax? (relacionado às demissões que ocorrem)					
Categoria 5: Integração social na organização					
15. Você tem as mesmas oportunidades de crescimento do que seus colegas?					
16. Você acha bom o relacionamento entre colegas e superiores?					
17. Você pode contar com o trabalho em equipe?					
Categoria 6: Garantias constitucionais (LEIS)					
18. Com relação ao respeito às Leis e aos direitos trabalhistas,					

you are satisfied?					
19. Do you have freedom and opportunity to express your opinions?					
20. Your superiors are honest and clear in norms and routines of work?					
Category 7: Work and total life space					
21. Do you manage to balance your personal life with work? (related to work schedule)					
22. Do you have time for leisure?					
Category 8: Social relevance of work in life					
23. Are you satisfied with the company's image to the community?					
24. Do you think the company is responsible for the products and services it offers?					
25. Do you feel satisfied with the way the company treats its employees?					
26. Taking everything into account, do you feel satisfied working at Hellmax?					
Category 9: Suggestions/Observations					
27. Would you like to leave any suggestion?					

Obrigado pela sua colaboração.

Graciela Basso

APÊNDICE B – Entrevista sobre qualidade de vida no trabalho

Nome: _____

Idade: _____

Cargo: _____

Tempo de empresa: _____

Nível de escolaridade: _____

1. O Sr. considera a Qualidade de Vida no Trabalho importante para a organização?
2. O salário e os benefícios oferecidos aos colaboradores são adequados em sua opinião?
3. O que o Sr. acha da carga horária do comércio? É seguro ou cansativo ao ponto de afetar a saúde das pessoas?
4. O Sr. delega funções aos seus colaboradores? Pode contar com eles?
5. Dentro da empresa são oferecidas oportunidades de crescimento ou até mesmo de carreira?
6. O Sr. opina sobre o relacionamento entre colegas e superiores?
7. Relacionado às leis, as pessoas recebem a clareza das mesmas, são informadas das mudanças? Tem direito de expressarem suas idéias?
8. O Sr. acha que seus funcionários têm horas para lazer e descanso?
9. Falando na empresa perante a comunidade. Como é tratada a imagem da empresa? Os produtos e serviços oferecidos?
10. Baseado no questionário apresentado aos colaboradores da empresa. Qual o percentual o Sr. acha satisfatório?