

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO NO SUPERMERCADO BRISA

**Claudia Alves Perez Ribeiro¹
Léo Manoel Lopes da Silva Garcia²
Regiane Picão Moura³**

RESUMO

Atualmente discute-se muito sobre a qualidade de vida no trabalho e na vida das pessoas. A qualidade de vida pode não ser incluída no trabalho sem uma mudança na estrutura cultural da sociedade, pois ao mesmo tempo em que pequenas ações já trazem uma grande diferença, são justamente as ações que são de difíceis mudanças, pois estão intrínsecas no comportamento humano, não sendo alteradas com facilidade. São hábitos criados e veiculados dentro da sociedade, e principalmente dentro da estrutura organizacional.

Mesmo quando a organização abre espaço para que isso exista, ainda há uma divisão entre o que é do profissional e o que é do pessoal. Dessa forma não há como existir uma dicotomia entre qualidade de vida e qualidade no trabalho, assim o colaborador que sofre por um motivo que não seja profissional, traz para o trabalho o sofrimento, e por consequência baixa produtividade, absenteísmo, até mesmo podendo ocorrer acidentes de trabalho.

Palavras-chaves: Qualidade de vida no trabalho. Produtividade. Satisfação no trabalho.

INTRODUÇÃO

CONCEITO QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A qualidade de vida é a percepção do indivíduo de sua posição social, no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações.

Já a qualidade de vida no trabalho – QVT, por sua vez trata-se de um conceito relacionado à satisfação dos funcionários quanto a sua capacidade produtiva em um

¹ Mestranda em Administração pela FEAD, Professora do Curso de Administração e Ciências Contábeis da Faculdade do Pantanal – FAPAN e da Universidade do Estado de Mato Grosso – UNEMAT. E-mail: prof.contabeis@gmail.com

² Professor Mestre do Curso de Sistemas de Informação e Administração da Faculdade do Pantanal – FAPAN. E-mail: netogarcia@gmail.com

³ Psicóloga e Especialista em Gestão de Pessoas pela Unic, Administradora pela Faculdade do Pantanal – FAPAN. E-mail: regianepicao@gmail.com

ambiente de trabalho seguro, de respeito mútuo, como oportunidades de treinamento e aprendizagem, e com o equipamento e facilidades adequadas para o desempenho de suas funções.

Segue alguns conceitos de QVT

Ano	Autor	Definição
1776	Adam Smith	Destaca a influencia da remuneração sobre a satisfação dos trabalhadores e, conseqüentemente, sobre o aumento da produtividade
1912	Taylor	Tem a crença numa suposta harmonia de interesses entre patrões e empregados. Afirma que a prosperidade dos trabalhadores estaria associada a prosperidade dos patrões.
1916 (Tradução inglês em 1949)	Fayol	A remuneração de pessoal deve ser equitativa e, tanto quanto possível satisfazer ao mesmo tempo o pessoal e à empresa.
1950	TavistockInstitute	Define um modelo macro para agrupar o trinômio individuo-trabalho-organização, originando uma abordagem sociotécnica da organização do trabalho, tendo por base a satisfação do trabalhador no e com o trabalho
1968	Herzberg	Desenvolveu uma teoria com fatores higiênicos e motivacionais, sendo que os fatores higiênicos poderiam trazer a insatisfação do trabalho.
1977	Maslow	Sugere uma pirâmide dividida em cinco níveis (fisiológico, segurança, afiliação, estima, realização pessoal), onde é necessário satisfazer o nível mais baixo para poder ir a um nível mais elevado.
1980	McGregor	Desenvolveu as teorias X e Y salientando que o trabalho pode ser fonte de satisfação quando criadas as condições na qual o individuo possa se desenvolver.
1985	Huse e Cummings	Uma forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organização, destacando-se dois pontos distintos: 1. A preocupação com o bem estar do trabalhador e com eficiência organizacional; 2. A participação dos trabalhadores nas decisões e problemas do trabalho
1973	Walton	A expressão qualidade de vida no trabalho tem sido usada, com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade industrial e do crescimento econômico.
1981	Davis	Condições favoráveis ou desfavoráveis de um ambiente de trabalho para os empregados
1979	Guest	Um processo pelo qual uma organização tenta revelar o potencial criativo de seu pessoal envolvendo-o em decisões que o afetam em seu trabalho. Uma característica marcante do processo é que seus objetivos não são simplesmente extrínsecos, focando melhoria da produtividade e eficiência em si; eles também são intrínsecos no que diz respeito ao que o trabalhador vê como fins de auto-realização e au- engrandecimento.
1990	Sekiou e Blondin	Uma participação concreta de uma filosofia humanística, pela introdução de métodos participativos, visando modificar aspectos do local de trabalho, a fim de criar uma situação nova, mais favorável a satisfação dos empregados

1993	Correa	Divide a qualidade de vida em quatro estágios: 1. Abrange as condições de subsistência como salário, segurança, prevenção de acidentes; 2. Refere-se aos incentivos salariais como divisão de lucros pela empresa; 3. Define o reconhecimento pessoal, liderança e o grupo; 4. Liga-se ao autodesenvolvimento, criatividade, flexibilidade de horário e preocupação com meio ambiente.
1990	Vieira Hanashiro	A melhoria nas condições de trabalho com extensão a todas as funções de qualquer natureza ou nível hierárquico em termos das variáveis comportamentais, ambientais e organizacionais, que venham, juntamente com os estabelecimentos de Políticas de Recursos Humanos, humanizar o emprego de forma a obter-se resultado satisfatório, tanto para o empregado como para a organização, com vistas a atenuar o conflito existente entre capital e trabalho.
1983	Nadler	A qualidade de vida no trabalho é um modo de pensar sobre pessoas, trabalho e organização. Seus elementos distintivos são preocupação sobre o impacto do trabalho sobre as pessoas e a participação na solução de problemas organizacionais e tomada de decisões
1971	Hacman e Lawler	Os indivíduos são capazes de obter uma satisfação pessoal significativa quando eles desempenham os trabalhos que experimenta com elevada variedade, autonomia, identidade da tarefa e feedback. Além destas quatro dimensões, propõe-se ainda a convivência com os outros e oportunidade de amizade. Os esforços para a qualidade de vida no trabalho procuram tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios. Embora sejam usadas muitas técnicas diferentes sob o título de qualidade de vida o trabalho a maioria dos métodos acarreta a reformulação dos cargos com a participação dos trabalhadores afetados

Fonte: Tabela construída através dos autores Chiavenato, 2007; Chiavenato, 2012; Sant'Anna 2011.

Visando ver o bem estar do colaborador em sua concepção total uma das concepções que a fundamentam a QVT dentro da organização são: participação do colaboradoras decisões que afetam o desempenho de suas funções, reestruturação de tarefas, estruturas e sistemas que ofereçam maior liberdade e satisfação no trabalho; reconhecimento de acordo ao desempenho; adequação ao ambiente trabalhista às necessidades individuais do trabalhador e satisfação.

Dessa forma pode-se perceber que a qualidade de vida no trabalho tem uma relação entre o tripé empregador, empregado e organização. Não há como se obter QVT, sem que haja uma relação harmoniosa e estreita entre estes três componentes. No que confere ao empregado, podemos citar, por exemplo, a satisfação, o clima organizacional e a percepção de justiça organizacional. Já na organização, há o fator ergonômico, condições de trabalho, temperatura, ruídos. E no quesito empregador uma das mais importantes é o tipo de liderança utilizada por cada um, pois indicará a facilidade de acesso. Além de sua clareza ao administrar a empresa, tornando-a segura, isto é, sólida no mercado.

A partir da solidez do mercado da organização podemos então partir para os objetivos da QVT, que são dois enfoques distintos: aumento da produtividade e desempenho; e satisfação com o trabalho. O primeiro aspecto se relaciona com o trabalho, a organização, enquanto que o segundo traz como referencia o colaborador. Sendo assim a QVT é uma idéia dinâmica e que vem sendo permeada por evoluções processadas em diferentes campos.

Segundo Chiavenato apud Coronado e Fernandes, 2008 “a QVT tem o objetivo de assimilar duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho, do outro, o interesse das organizações quanto a seus efeitos sobre a produção e a produtividade”.

Essas duas posições, a princípio opostas, surgem devido ainda acreditar-se que a QVT traz apenas custos para a empresa, em vez de do que ela é realmente. Ela passa a ser um investimento, pois ao investir no colaborador, este produz mais, dando o retorno tão esperado, porém para isto acontecer é necessário que seja algo intrínseco à empresa, que permeie a cultura organizacional, pois deve ser verdadeira a preocupação com o bem estar dos colaboradores e não apenas uma ferramenta de gestão.

BENEFÍCIOS DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

As organizações como um cenário cada vez mais competitivo, e na maioria das vezes, com o uso das mesmas ferramentas de gestão, fazem com que o seu diferencial se torne a sua mão de obra, antes dito muitas vezes apenas como realmente uma parte do corpo, agora com o processo de reinvenção e da forma de gestão há a necessidade da organização se aperfeiçoar não somente nos aparatos tecnológicos, mas em reter os melhores profissionais da área para agregar valor à empresa.

Assim segundo Mello(2002) apud Oliveira (2008) “as organizações começaram a entender que precisavam encontrar um ponto de equilíbrio entre trabalho e melhoria da qualidade de vida dentro e fora das empresas, pois as dificuldades emocionais decorrentes da vida pessoal interferem no desempenho profissional” podendo então inferir que uma qualidade de vida positiva traz um baixo nível de estresse, tendo assim uma correlação com a produtividade.

Com baixo nível de estresse há uma melhora na concentração, evitando assim acidentes, ferimentos, absenteísmo, *turn over* e licenças médicas.

“às vezes, em sua luta contra o sofrimento, o sujeito chega a elaborar soluções originais que, como mostraremos, são em geral favoráveis simultaneamente à produção e à saúde: caracterizaremos então esse sofrimento denominando-o sofrimento criativo. Ao contrário, nessa luta contra o sofrimento, o sujeito pode chegar a soluções desfavoráveis à produção e desfavoráveis também à sua saúde. O sofrimento será então qualificado como sofrimento patogênico”.(Dejours, apud Chanllat, 1996)

Dessa forma, o sofrimento, o stress, a baixa qualidade de vida cria uma situação negativa, sendo prejudicial à produtividade como também a saúde. O seu contrário traz como benefício a maior envolvimento dos próprios funcionários.

Para que haja uma motivação no trabalho, há diversas correntes com vários conceitos sobre o que seria proveitoso para cada indivíduo dentro da organização, a exemplo: Adam Smith, apud Santa’Ana 2011, destaca em seu livro, A riqueza das nações, a influência da remuneração sobre a satisfação dos trabalhadores e, conseqüentemente, sobre o aumento da produtividade.

Assim a satisfação no trabalho juntamente com o bem estar e o envolvimento do colaborador junto à organização tem uma estreita relação com a qualidade de vida no trabalho, pois para se obter uma QVT é necessário que se obtenha antes estes componentes.

Para Alburque e Limongi (1998) apud Coronado e Fernandes(2008)a QVT “é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando a propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho”. Enquanto que para Huse e Cummings(1985) apud Guimarães (1999) a QVT “procura atualmente, resgatar a humanização do ambiente total da empresa, com destaque para o cargo, interações e políticas da organização. A ênfase na QVT é um maior equilíbrio entre trabalho e lazer, resultando em melhor qualidade de vida.”.

Segundo Coronado e Fernandes (2008) podem-se envolver os colaboradores em programas de QVT por meio do enriquecimento de cargo, que significa a reorganização e ampliação de cargos para proporcionar adequação ao ocupante no sentido de aumentar a satisfação intrínseca através do crescimento de variedades, autonomia, significado das tarefas, identidade com as tarefas e retroação.

A qualidade de vida, numa visão ampla, quando está inserida em uma cultura em que há uma melhora no trabalho, nas promoções, no salário, com colegas e com a

chefia, porém esta cultura é intrínseca a organização, esta permeia a estrutura por completa desde decisões rotineiras até a missão organizacional e assim por consequência dessas melhoras, dessa cultura permeada pela QVT, há uma menor rotatividade com menos faltas, maior desempenho e maior produtividade. Sendo assim, através do processo de qualidade de vida na empresa podemos pensar no vínculo que está incluso entre organização e trabalhador, e verificar seus benefícios.

Se a QVT auxilia na redução do absenteísmo e em uma produtividade maior, a falta desta pode provocar o inverso, sendo aumento do absenteísmo, e menor produtividade, segundo Huse e Cummings(1985) apud Guimarães (1999) “a baixa QV nas organizações é a maior causa da crescente alienação e insatisfação do trabalhador e declinação da produtividade. Além disso, há como consequência ao aumento de comportamentos como o absenteísmo, greves, alcoolismo, entre outros”.

METODOLOGIA DE PESQUISA

Histórico da empresa

A empresa Brisa Supermercado esta situada a Rua São Jorge, 668 no bairro Cavalhada em Cáceres/MT. A empresa trabalha no ramo de produtos alimentícios, com predominância em revenda para varejo, contendo um açougue, uma padaria.

A empresa conta com missão, visão e valores estabelecidos intrinsecamente, não de forma declarada.

A empresa tem como missão a qualidade de atendimento, sua visão esta relacionada aos produtos e atendimentos serem eficazes e eficientes. Em termos gerais a missão, a visão e os valores da empresa são:

Missão

O Brisa supermercado é uma empresa familiar que procura proporcionar produtos de qualidade, visando à satisfação de nossos clientes através do atendimento direto e próximo. Respeitando sempre as pessoas, sendo estas, clientes, concorrente, a sociedade em geral ou o ambientes.

Visão

Ser uma empresa que proporcione produtos e atendimentos que atendam de modo eficaz e eficiente os clientes e funcionários em suas necessidades.

Valores

Honestidade, Lealdade, Compromisso, Respeito, Persistência .

Quando a empresa postulou a sua missão, visão coloca junto os seus objetivos e metas de uma forma global, porem um dos objetivos a curto prazo da empresa é conseguir realizar compras a vista a partir de 2014, para realizar melhores negociações, pois ficariam apenas as negociações a prazo, quando necessitado de um volume maior de determinados produtos.

Segundo Chiavenato 2003 a missão organizacional “é a declaração do proposito e do alcance da organização em termos de produtos e de mercado. Ela se refere ao papel da organização dentro da sociedade em que esta envolvida e significa sua razão de existir”. Assim missão é a finalidade da organização e está relacionada com os seus objetivos, com o que a empresa espera é.

Em Chiavenato 2003 ainda podemos encontrar alguns aspectos em que a missão deve estar alinhada e são estes:

- ✓ A razão da organização;
- ✓ O papel da organização;
- ✓ Qual a natureza do negocio da organização;
- ✓ Quais os tipos de atividades em que a organização deve concentrar seus

esforços no futuro.

Enquanto que a visão segundo Chiavenato 2003 “é o sonho acalentado pela organização”, sendo portanto o objetivo da organização, o que ela pretende alcançar em determinado espaço de tempo, sendo mutável, não estagnado.

E os valores são os princípios éticos que norteiam as ações da organização, desde seus diretores até o final do organograma.

Na empresa pode citar alguns departamentos na empresa, sendo estes: financeiro, estoque, compras, recursos humanos, e o que se chama de loja onde se situa a parte de vendas contando com 20 funcionários distribuídos nestes setores e nos demais cargos

Metodologia

O presente estudo foi utilizado por meio da abordagem quantitativa, com apoio do método qualitativo, utilizando a investigação exploratória pois permite uma maior familiaridade entre o pesquisador e o tema pesquisado, visto que este ainda é pouco conhecido, pouco explorado. Segundo Vergara(2006) pesquisa exploratória “é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado. Por sua natureza de sondagem, não comporta hipóteses que, todavia, poderão surgir durante ou ao final da pesquisa”.

Por ser uma pesquisa bastante específica, podemos afirmar que ela assume a forma de um estudo de caso, sempre em consonância com outras fontes que darão base ao assunto abordado, como é o caso da pesquisa bibliográfica e das entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado.

O pesquisador assim tem a oportunidade de verificar *in loco* os fenômenos a serem pesquisados, podendo ser de grande valia quando bem aproveitado. É utilizado o estudo de caso para meios específicos, obtendo dados locais para que após ocorra a sua generalização, gerando assim uma compreensão do fato.

Durante o estudo de caso há uma observação e um estudo de um contexto específico e requer que se observe as diversas variáveis que envolvem esse caso em seu ambiente macro e micro, interno e externo. Nesse contexto há uma junção entre a teoria e o caso estudado, exigindo conhecimento e descrição idiossincrática do caso.

Universo e Amostra

Foi realizado o estudo de caso na empresa Brisa Supermercado, situado na cidade de Cáceres/MT. Sendo utilizada a empresa global, isto é todos os funcionários responderam os questionários propostos pelo autor.

Coleta de dados

Foram aplicados 20 questionários na população que corresponde a todos os funcionários do supermercado Brisa. A pesquisa contou com duas etapas, a primeira com um questionário adaptado sobre qualidade de vida. O questionário foi realizado pela adaptação do Instrumento Biopsicossocial e Organizacional , BPSO, 1996 proposto pela Dr^a Limongi-França. A segunda etapa correspondeu a uma avaliação de desempenho.

O questionário de qualidade de vida traz um enfoque biopsicossocial interligados, segundo Limongi-França, apud Oliveira, 2008:

Nível biológico – refere-se às características herdadas ou adquiridas ao nascer e durante toda a vida. Inclui metabolismo, resistências e vulnerabilidade dos órgãos ou sistemas.

Nível psicológico – refere-se aos processos afetivos, emocionais de raciocínio, conscientes ou inconscientes, que formam a personalidade de cada pessoa e o seu modo de perceber e posicionar-se diante das pessoas e das circunstâncias que vivencia.

Nível social – revela os valores, as crenças, o papel na família, no trabalho e em todos os grupos e comunidades a que cada pessoa pertence e de que participa. O meio ambiente e a localização geográfica também formam a dimensão social.

O questionário foi adaptado contendo os aspectos que a empresa possui nos âmbitos organizacionais, biológicos, psicológicos, sociais e pessoais, contendo subitens para serem avaliados, em uma escala que de insatisfação, indo de insatisfação total a satisfação total para cada item.

A segunda etapa foi constituída de uma avaliação de desempenho onde todos os colaboradores avaliaram 7 (sete) quesitos em todos os colegas, sendo este composto dos seguintes itens assiduidade, pontualidade, planejamento atividades, produtividade, praticas inovadoras, relações interpessoais, conduta ética.

Estes itens eram avaliados com notas de 1 a 10, devendo todos os itens serem avaliados de todos os colaboradores, inclusive a si próprio.

ANÁLISE E RESULTADO DA PESQUISA

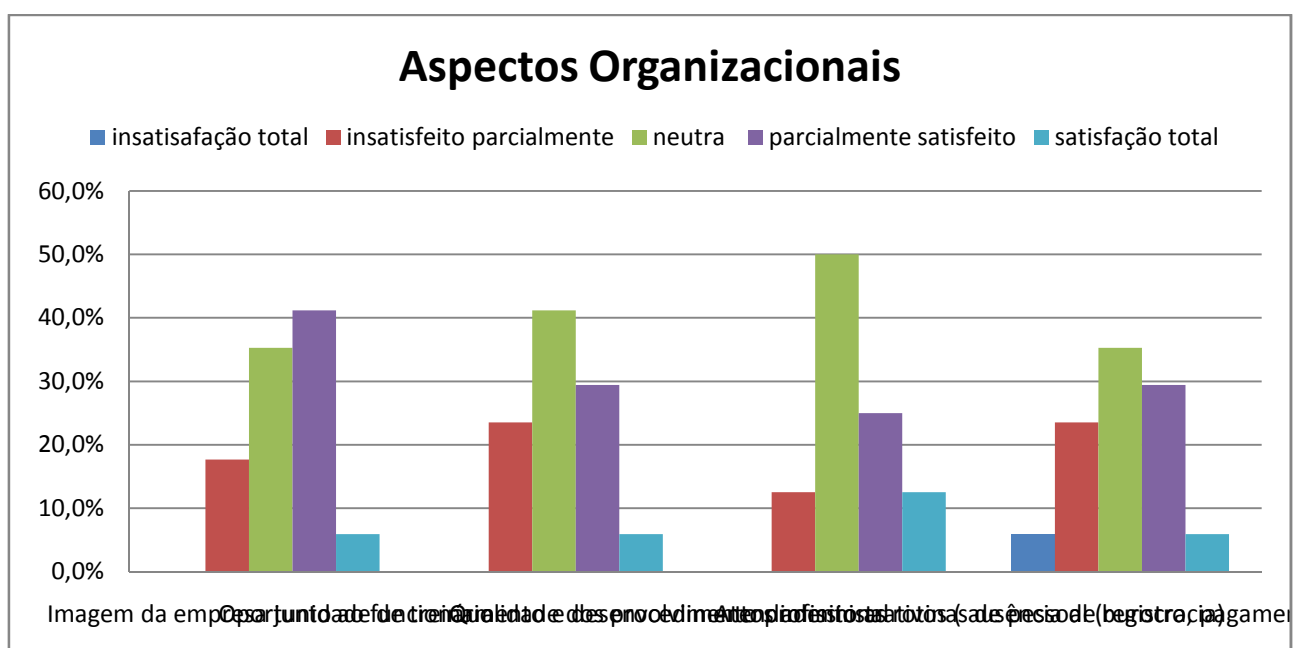


Gráfico 1

desenvolvido pelo autor

Uma organização é composta por pessoas que possuem o mesmo objetivo, o que segundo Maximiano (1992) "uma organização é uma combinação de esforços individuais que tem por finalidade realizar propósitos coletivos. Por meio de uma organização torna-se possível perseguir e alcançar objetivos que seriam inatingíveis para uma pessoa. Uma grande empresa ou uma pequena oficina, um laboratório ou o corpo de bombeiros, um hospital ou uma escola são todos exemplos de organizações."

Uma organização é formada pela soma de pessoas, máquinas e outros equipamentos, recursos financeiros e outros. A organização então é o resultado da combinação de todos estes elementos orientados a um objetivo comum. A qualidade é o resultado de um trabalho da organização.

Para a condução de uma organização é preciso estar bem elaboradas as funções, cargos, tarefas o que para Oliveira (2008) tal elaboração se encaixa na articulação de estratégias e objetivos propostos pelos temas controle, direção, planejamento e organização, pois assim estrutura-se a forma de agir e de gerenciar. Assim os quesitos organizacionais pesquisados, sendo estas imagens da empresa; oportunidade de treinamento, qualidade dos procedimentos administrativos, atendimentos a rotina de pessoal, esta diretamente relacionado às funções da organização, estando inseridas em um padra nível estratégico.

Há dentre os questionários um excesso de neutralidade em suas respostas, com uma não interferência na relação entre os aspectos organizacionais, estando a mercê do que a organização alterar, sem se posicionar aos aspectos positivos ou negativos para com a organização e para com o seu local de trabalho, ou seja a sua maioria está associado à neutralidade, nem satisfeito, nem insatisfeito com esses itens, não existindo muita variação, enquanto que com relação a rotinas de pessoal há uma constante entre os insatisfeitos parcialmente, os neutros e os parcialmente satisfeitos.

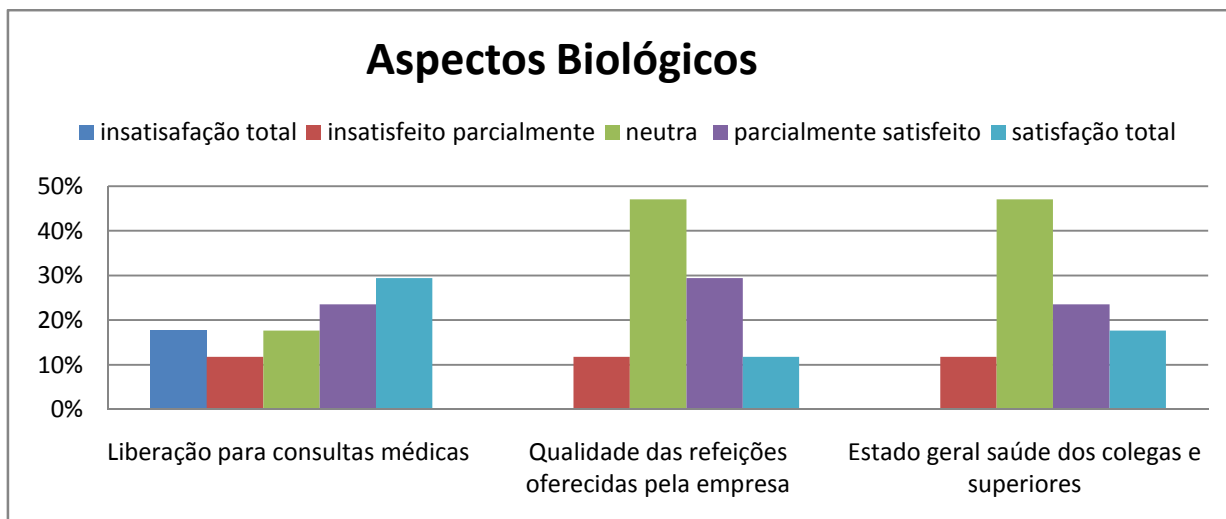


Gráfico 2

desenvolvido pelo autor

Saúde ocupacional é a promoção e preservação da integridade física do trabalhador, através da detecção dos fatores que interferem na sua saúde, tais como os riscos inerentes ao seu meio de trabalho.

São decorrentes da exposição do trabalhador aos riscos da atividade que desenvolve. Podem causar afastamentos temporários, repetitivos e até definitivos. A maior incidência destas doenças ocorre na faixa dos 20 aos 40 anos, prejudicando a produtividade do trabalhador e pode mesmo interromper a carreira e alterar a sua qualidade de vida.

Com a relação entre cargo/tarefa e doença a característica biológica se torna um fator de importância dentro da organização, pois a sua prevenção traz benefícios como baixa rotatividade e custos com contratação e treinamento de novos colaboradores.

Quando relacionado a qualidade das refeições continua-se o grau elevado de neutralidade por parte das respostas, não existindo uma posição de bom ou ruim, mas de não opinar com relação, da mesma forma como até mesmo o estado de saúde, sendo um item detectado pelo próprio colaborador e este continua a se colocar neutro, como se o seu próprio estado de saúde não está bom, nem ruim, está apenas acomodado.

Um dado a ser ressaltado é a liberação para as consultas médicas, pois este está sendo um gerador de insatisfação dentro da organização.

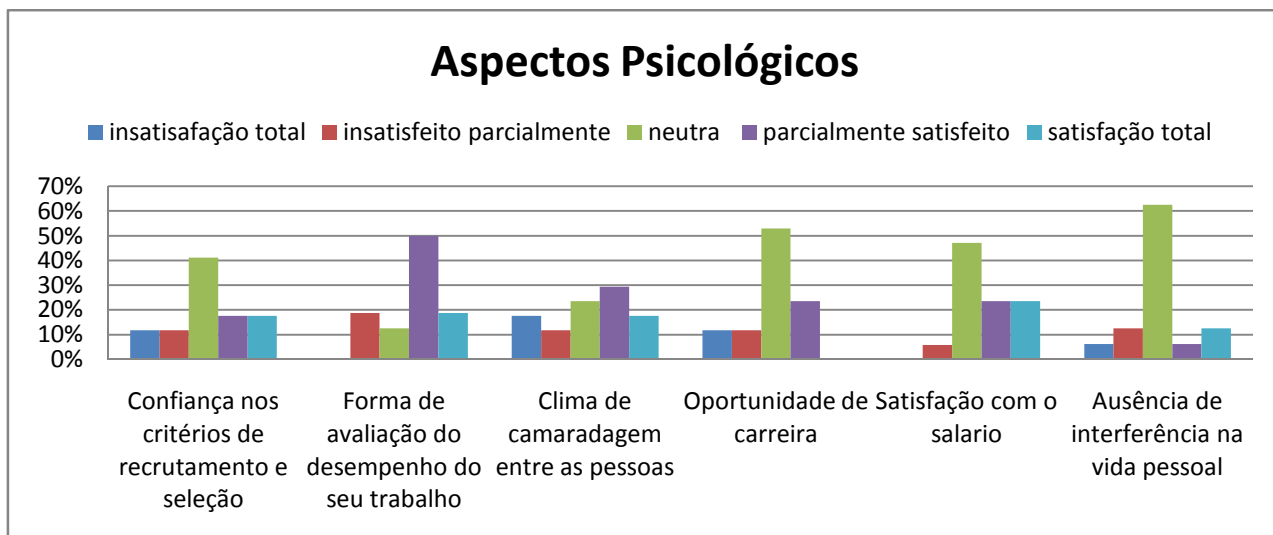


Gráfico 3

desenvolvido pelo autor

A Organização do Trabalho traz como cultura alguns conceitos prevaletentes que são absorvidos pelo colaborador quando entra para a empresa, o que segundo Ferreira e Barros, 2003, os funcionários passam pelo treinamento na empresa há a absorção do conceito de Trabalho Prescrito (como a empresa diz que o trabalho deve ser feito) porém, no dia-a-dia do trabalho em contato com as dificuldades e exigências organizacionais o funcionários passa a tomar atitudes próprias, diferentes das determinadas pela a empresa, para que possa alcançar os objetivos. Surge então, com esta prática o conceito de Trabalho Real (como é realmente executado).

Um dos grandes objetivos da adequação do trabalho está em aproximar ao máximo ou até mesmo igualar o Trabalho Prescrito com o Trabalho Real, para que possa ser alcançado o equilíbrio emocional e psíquico do indivíduo.

O trabalho prescrito e o trabalho real vão influenciar diretamente no clima organizacional, pois se relacionam diretamente com comportamentos, valores, moral e atitudes dentro da organização. Segundo Oliveira, 2012, clima organizacional é “o resultado de como as pessoas se sentem em relação a organização,. Com seu modelo de administração, bem como aos relacionamentos interpessoais existentes”. O que as políticas e as diretrizes da organização vão influenciar diretamente no clima da organização.

Os aspectos psicológicos o maior grau de satisfação dentre os questionamentos com base psicológica é a forma de avaliação do desempenho, enquanto que as demais, com exceção ao clima de camaradagem, continuam na neutralidade das respostas. O item clima de camaradagem teve uma relação este está relativamente instável, pois

enquanto alguns confiam a sua maioria não confiam entre si, não estabelecendo uma boa dinâmica de trabalho.

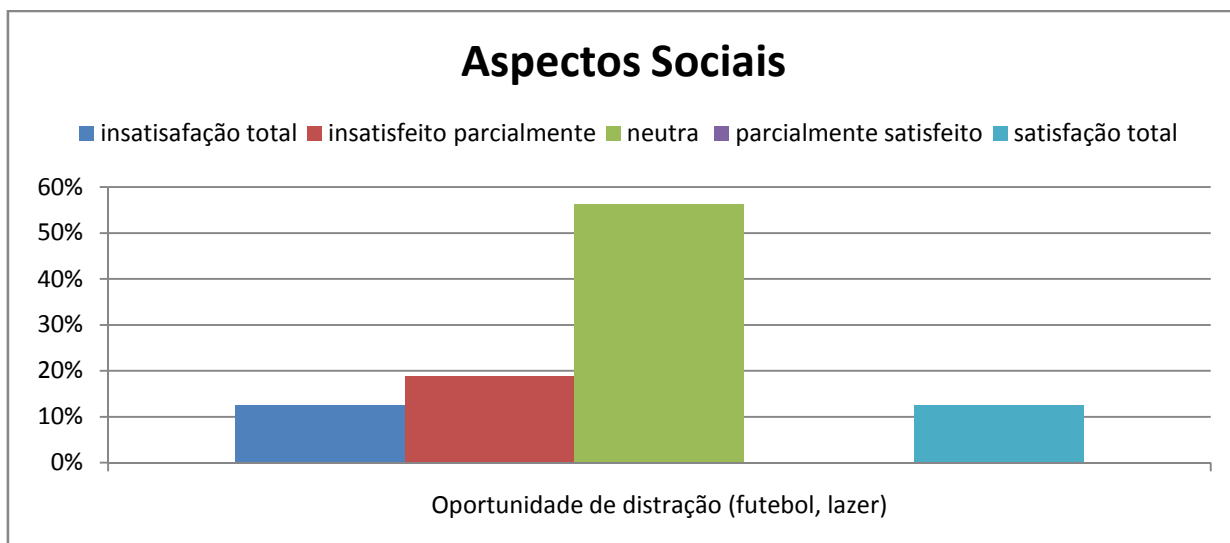


Gráfico 4

desenvolvido pelo autor

Os valores, crenças, princípios são transmitidos por meio da identificação, mas principalmente através da comunicação. O indivíduo comunica sua cultura a começar pela vestimenta que usa no trabalho, passando por seus hábitos, suas atitudes. Ele está o tempo todo se comunicando pelo olhar, pelo gesto, pela escrita, ele está, na verdade, mostrando valores.

Desta forma, modifica-se o conceito existente de que trabalho e lazer são projetos diferentes, trazendo a satisfação para dentro do trabalho. Satisfação no trabalho traz como conceito uma satisfação geral com a vida; estado de ânimo, otimismo e auto-estima. Sendo assim indissociável o lazer, a parte social do trabalho, devendo coexistir juntos.

Com relação aos aspectos sociais, apesar da empresa oferecer festa anual de confraternização e jogos de futebol aos sábados, permanece o ponto de neutralidade dentre as respostas.

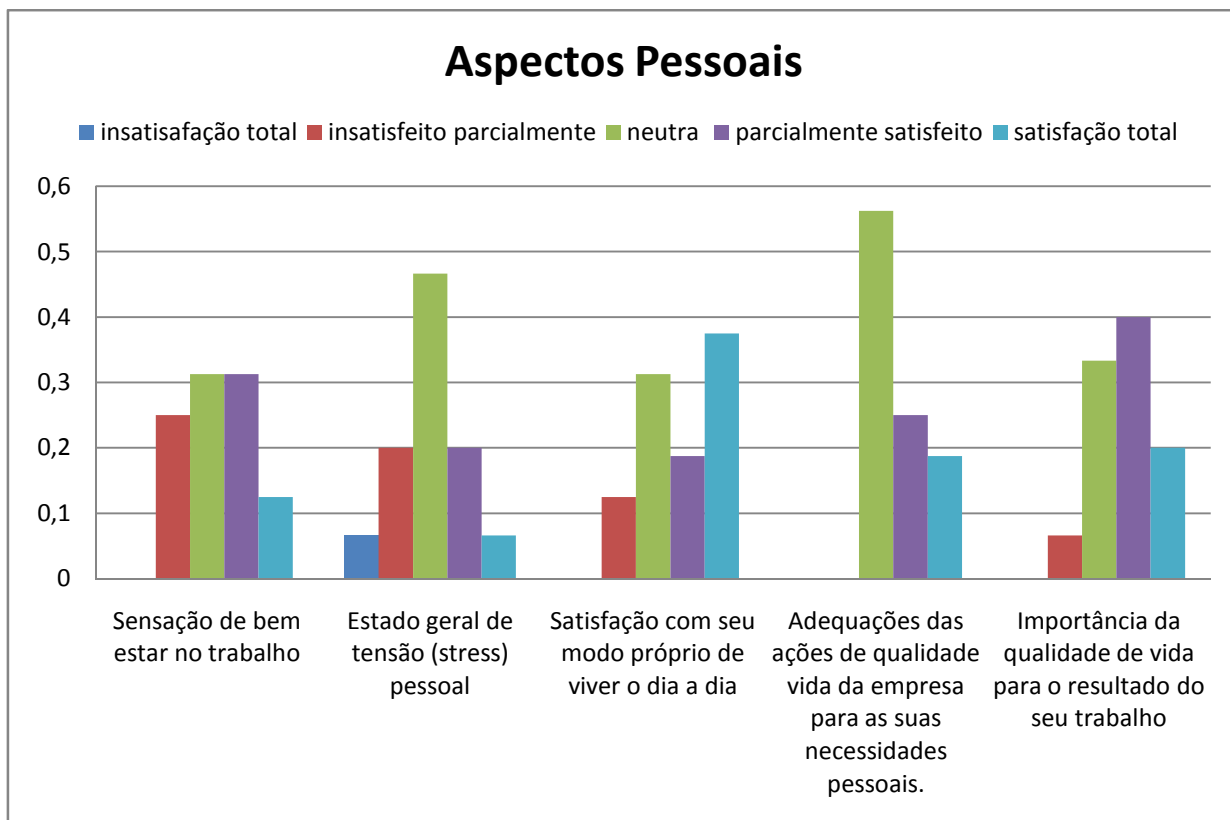


Gráfico 5

desenvolvido pelo autor

As características pessoais, as emoções e os sentimentos de vínculo com a organização são diferentes para cada pessoa, pois depende da forma como esse vê que a organização esta agindo para com ele e de como a sua cultura interfere na vida pessoal. Um dos itens que influenciam nas características pessoais é a sua percepção de justiça, segundo Gomide Jr., 1999, apud Zanelli, percepção de justiça distributiva “é a crença de que as compensações recebidas pelo empregado são justas quando comparadas com o montante de esforço despendido na realização de suas contribuições”.

Quando tratados dos pontos pessoais para a qualidade de vida percebe-se que tirando a importância da qualidade de vida para o resultado no trabalho e isso ainda de modo parcialmente satisfatório todas as demais respostas continuam a ser neutras, até mesmo quando o ponto é a satisfação com seu modo de viver o dia, continuam neutros, insatisfeitos.

RESULTADO DOS QUESTIONÁRIOS DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

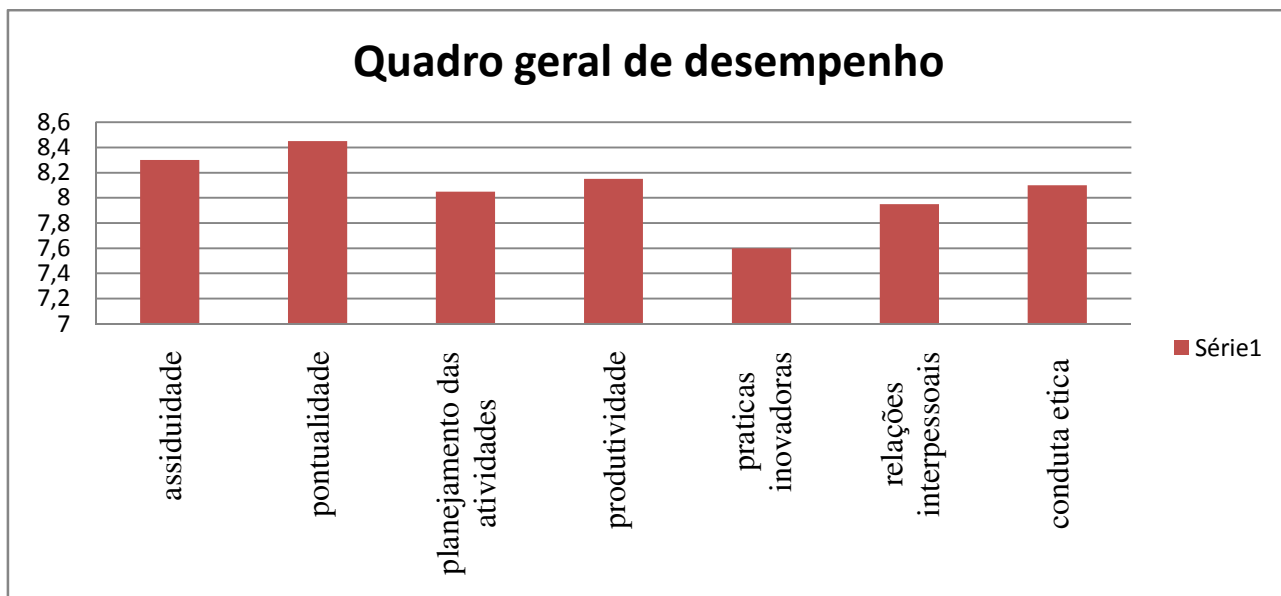


Gráfico 6

desenvolvido pelo autor

Normalmente as organizações aproveitam mal ou simplesmente não aproveitam de forma satisfatória os colaboradores que dispõem dentro da organização, gerando assim um não aproveitamento do potencial do indivíduo no local certo de trabalho, se tornando por vezes um talento desperdiçado, sendo assim segundo Bergamini, 2012, “a avaliação de desempenho nas organizações constituem-se, portanto, no veículo da estimativa de aproveitamento do potencial individual das pessoas no trabalho e, do potencial humano de toda a empresa”.

Segundo Dicionário Aurélio (1986) desempenho significa execução de um trabalho, atividade, empreendimento, etc., que exige competência e/ou eficiência. Para Bastos, o “conceito de desempenho no trabalho é usado para exprimir conjuntos de comportamentos ligados a tarefas, papéis, normas, expectativas, metas e padrões de eficiência e eficácia estabelecidos em ambientes organizacionais.” Zanelli, (2004).

E para que aconteça o desempenho competente é necessário ao indivíduo que este possa, queira e saiba fazer as tarefas, tendo para isso condições internas e externas para uma real aprendizagem, pois a aprendizagem se refere a “mudanças que ocorrem no comportamento do indivíduo, não resultantes unicamente da maturação, mas de sua interação com o contexto” (Zanelli (2004)pg. 238).

Nas condições internas a aprendizagem do indivíduo, considera-se os dados demográficos (a população em que esta inserido), a motivação para aprender, auto-eficácia, o *locus* de controle (interno e externo), o comprometimento com a carreira e com a organização e as estratégias de aprendizagem que cada um tem.

Já nas condições externas a aprendizagem, podemos dividi-la em duas, uma referente à aprendizagem natural e a Segunda uma aprendizagem induzida. A primeira referente às condições naturais, a qual o indivíduo pode se desenvolver sem a necessidade de treinamentos, desenvolvendo com recursos que a instituição deve dar a qualquer momento, sendo estes a qualidade das informações (quais e como as informações que estão sendo transmitidas), o suporte gerencial e psicossocial e suporte material.

A aprendizagem induzida esta mais presente na figura do treinamento, mas principalmente na do líder, pois esta envolve aprendizagem de novos comportamentos mediante o auxílio de outra pessoa, que no caso de uma organização, é o líder. Envolve aspectos como o modos de entrega da instrução, a qualidade das mídias, a adequação das estratégias instrucionais, seqüência de apresentação de conteúdos, procedimentos de feedback.

Quando há uma avaliação do comportamento, uma avaliação do desempenho que cada colaborador realiza dentro da organização, sendo que uma das principais importâncias da avaliação de desempenho seria preparar a organização para amparar as diferenças individuais de cada colaborador para assim aproveitar o máximo do seu potencial para o cargo em questão.

De acordo com as avaliações aplicadas na empresa podemos observar que obtiveram notas satisfatórias, pois em todos os itens investigados a média é maior que 7,5, sendo a com menor pontuação a que tem relação com praticas inovadora, e sendo o maior índice a de pontualidade seguido de assiduidade. Com relação ao item produtividade, sua média corresponde a 8,1(oito pontos e dez décimos) o que foi avaliado como a capacidade de desenvolver os trabalhos com responsabilidade, participação, aperfeiçoamento continuo, incluindo usar adequadamente o tempo e os recursos que possui, juntamente com apresentar padrões de qualidade adequados e esperados.

Pode-se perceber que há uma neutralidade nas respostas o que pode ser inferir duas possibilidades, a primeira é que culturalmente a estagnação do mantendo uma acomodação da forma que esta. E a segunda e a própria pesquisa em si, alterando o resultado.

Na primeira hipótese o que chama atenção é que mesmo nos aspectos que se relacionam com a própria pessoa, com o próprio colaborador, este se mantém neutro, não se colocando como uma pessoa ativa, tão pouco como uma pessoa a ser conduzida

durante o período de trabalho. Nesse sentido podemos relacionar principalmente as respostas dos itens da importância que o colaborador dá à sua qualidade de vida no trabalho e o seu estado de saúde e dos seus colegas, sendo estas respostas de forma neutra.

No segundo ponto sendo a própria pesquisa, o que interfere, pois ao ser avaliado, avaliar a empresa, avaliar aos colegas, o pesquisado está em uma situação delicada, pois sente-se pressionado para que avalie da sua melhor forma, o que as vezes interfere no seu julgamento.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais por meio de suas experiências na organização. A qualidade de vida no trabalho afeta atitudes pessoais e comportamentos importantes para a produtividade individual, tais como motivação para o trabalho, a adaptabilidade de mudança no ambiente de trabalho criatividade e vontade de inovar, de aceitar mudanças.

A busca pela qualidade total, antes voltada apenas para o aspecto organizacional, já deve voltar sua atenção para a qualidade de vida no trabalho, buscando uma maior participação das empresas.

Durante a pesquisa realizada pode-se perceber que há uma despreocupação, uma falta de atenção para com a QVT, tanto no nível biológico, psicológico, social e organizacional, da empresa com os colaboradores e dos colaboradores com eles mesmos.

Um dos motivos a essa desvalorização pode ser a falta de conhecimento e de visão de futuro, correlacionando o biológico, pois a indicação da falta de cuidado com sua própria saúde, pela forma de pegar os materiais pesados, remetem a falta de segurança e/ou falta de cuidado com saúde e até mesmo o desconhecimento com as posições para cada tipo de atividade.

Assim quando traçamos um paralelo entre as respostas dos questionários com a vivência dentro da organização, através das observações e das entrevistas realizadas de modo informal para a percepção da dinâmica da organização, leva a verificação de dois pontos chaves: primeiro o conhecimento sobre a QVT e em segundo o *status quo* de cada colaborador com seu próprio meio de vida.

Sabe-se que para que essas mudanças levam-se tempo, pois depende da incorporação da QVT e seus componentes na cultura organizacional, bem como a introjeção destes conceitos para cada um dos colaboradores.

Percebeu-se durante a pesquisa a existência de uma correlação entre a qualidade de vida no trabalho e a produtividade, pois quando há uma qualidade de vida há um envolvimento, comprometimento e satisfação no trabalho, fazendo com que as pessoas se tornem mais produtivas.

A satisfação, envolvimento e comprometimento com o trabalho trazem como consequências para a organização, menor rotatividade, menos faltas, maior desempenho, maior produtividade.

Este trabalho não esgotou as possibilidades de pesquisas, mas ao contrário, apenas abriu espaço para que os próximos trabalhos possam trazer maiores contribuições para o tema e para a cidade, assim como para as pequenas empresas que aqui residem.

Por fim um dos temas que o presente trabalho sugere é que seja ainda pesquisa a relação entre a cultura e suas implicações no trabalho, não apenas para a QVT, mas para toda a representação do trabalho.

REFERENCIAS

ALBORNOZ, S. **O que é trabalho**. São Paulo: Brasiliense, 2004.(coleção primeiro passos: 171)

BERGAMINI, C. W.; BERALDO, D. G. R. **Avaliação de desempenho humano na empresa**. São Paulo: Editora Atlas, 2012.

BOOG, G. (org). **Manual de gestão de pessoas e equipes: estratégias e tendências**. São Paulo: Editora Gente, 2002.

CHANLAT; J. F. (org). **O individuo na organização: dimensões esquecidas**. Volume 1. São Paulo: Atlas, 1996

_____. **O individuo na organização: dimensões esquecidas**. Volume 2. São Paulo: Atlas, 2001.

_____. **O individuo na organização: dimensões esquecidas**. Volume 3. São Paulo: Atlas, 1996.

CHIAVENATO, I. **Remuneração, benefícios e relações de trabalho: como reter talentos na organização**. 3ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2003.

_____. **Introdução à teoria geral da administração**. 7ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CODO, W. **Por uma psicologia do trabalho: ensaios recolhidos**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006.

DRUCKER, P. F. **As cinco perguntas essenciais que você sempre deverá fazer sobre sua empresa**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

- DRUMMOND, V. S. **Confiança e liderança nas organizações**. São Paulo: Thomson Learning Edições, 2007.
- FAISSAL, R. et al. **Atração e seleção de pessoas**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Práticas de recursos humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo: Editora Atlas, 2008.
- _____. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós industrial**. 2ªed. São Paulo: Editora Atlas, 2011.
- GUIMARÃES, L. A. M. (Org). **Saúde mental e trabalho**. Volume 1. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003.
- _____. **Saúde mental e trabalho**. Volume 3. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.
- _____. **Saúde mental e trabalho**. Volume 4. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.
- MORGAN, G. **Imagens da organização**. 2ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2011.
- OLIVEIRA, D. P. R. **Teoria geral da administração: uma abordagem prática**. 3ªed. São Paulo: Atlas, 2012
- SANT'ANNA, A. S. (Org.) **Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.
- SIQUEIRA, M. M. M. (col). **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008.
- TAMOYO, A. (Org). **Cultura e saúde nas organizações**. Porto Alegre: Artmed, 2004.
- TEIXEIRA, G. M. **Gestão estratégica de pessoas**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.
- VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 7ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2006.
- ZANELLI, J. C. (Org.). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.