

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

ROBERTA SILVA ALMEIDA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SUA INFLUÊNCIA NA
PRODUTIVIDADE.

CARUARU / PE
2012

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

ROBERTA SILVA ALMEIDA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SUA INFLUÊNCIA NA
PRODUTIVIDADE.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do
Curso de Administração, da Universidade Federal de
Pernambuco, Centro Acadêmico do Agreste, como requisito
para a obtenção do título de graduação em Administração.
Orientadora: Prof^a. Dr^a. Luciana Cramer

CARUARU / PE
2012

Catálogo na fonte
Bibliotecária Simone Xavier CRB4 - 1242

A447q Almeida, Roberta Silva.
Qualidade de vida no trabalho e sua influência na produtividade. / Roberta Silva Almeida. - Caruaru: A autora, 2012.
63f. : il. ; 30 cm.

Orientadora: Luciana Cramer
Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal de Pernambuco, CAA. Administração, 2012.
Inclui bibliografia.

1. Qualidade de vida no trabalho. 2. Motivação. 3. Satisfação no trabalho. 4. Produtividade I. Cramer, Luciana (orientadora). II. Título.

658 CDD (23. ed.) UFPE (CAA 2012-109)



ATA DE DEFESA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO EM ADMINISTRAÇÃO NO CAMPUS DO AGRESTE

Às 15h do dia quatorze do mês de junho do ano de 2012, no Auditório do Centro Acadêmico do Agreste – CAA, da Universidade Federal de Pernambuco – UFPE, compareceu para defesa pública do Trabalho de Conclusão de Curso, requisito obrigatório para a obtenção do título de BACHAREL EM ADMINISTRAÇÃO, o(a) aluno(a) **ROBERTA SILVA ALMEIDA** tendo como título da monografia: **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SUA INFLUÊNCIA NA PRODUTIVIDADE**. Constituíram a Banca Examinadora os professores: **Luciana Cramer** (orientador), **Alane Alves da Silva** (examinador 1) e **Francisco Carlos Lopes da Silva** (examinador 2). Após a apresentação e as observações dos membros da banca avaliadora, ficou definido que o trabalho foi considerado Aprovado com conceito DEZ.

Eu, Prof(a). **Luciana Cramer** (orientador), lavrei a presente ata que segue assinada por mim e pelos demais membros da Banca Examinadora.

Observações: Após as alterações e correções indicadas pela banca examinadora, o discente terá o prazo de vinte dias corridos contados a partir da data da defesa para entregar 5 (cinco) vias em capa dura conforme os critérios determinados pelo Colegiado do Curso de Administração.

Assinaturas:

Membros da Banca Examinadora:

Prof^ª. Dr^ª. Luciana Cramer
Orientador(a)

Prof^ª. Dr^ª. Alane Alves Silva
Examinador(a)

Prof^º. Dr^º. Francisco Carlos Lopes da Silva
Examinador(a)

Dedico este trabalho a toda minha família, em especial a meus pais por toda dedicação, amor e incentivo.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por tudo o que Ele é em minha vida, por sua infinita bondade e graça, por me guiar e iluminar nessa longa jornada, me dando força, paciência e sabedoria;

A meus pais, Roberto e Dione, meu exemplo de vida, por todo o amor, compreensão, apoio e confiança depositada em mim;

A meus irmãos, Diego e David, pelo carinho, paciência e incentivo;

A toda minha família, por acreditar em meu potencial;

Ao meu noivo, André, por sempre está presente em minha vida, me apoiando e incentivando. Agradeço ainda pela paciência, carinho e amor.

À minha orientadora Prof^ª. Luciana Cramer, pela inestimada ajuda na elaboração deste estudo. Agradeço ainda pelo aprendizado, atenção, dedicação, paciência e pronto atendimento nas orientações;

A todos os professores do curso, que contribuíram para minha formação acadêmica e pelos conhecimentos compartilhados. Em especial ao prof^º. Antônio César Cardim, coordenador do curso, que contribuiu profundamente com a minha formação, sempre ajudando nos períodos de matrícula;

À minha turma 2007.2, manhã e noite, pela amizade, parceria, apoio e pelos momentos de descontração. Em especial aos amigos Charlianne, Fabiana, Haroldo, Jadson, Lana, Lorena, Maíra, Milka, Priscila, Shane e Wesley, por terem feito parte do meu cotidiano acadêmico. Alguns de forma rápida, porém inesquecíveis. Outros que estiveram ao meu lado durante toda essa jornada, me incentivando e apoiando em todos os momentos;

Aos gestores e colaboradores da empresa estudada, por toda disponibilidade de informações e dados, no qual foi de grande importância para o desenvolvimento deste trabalho;

Enfim, agradeço a todos que de alguma forma contribuíram para a realização deste estudo.

“Nunca deixe que lhe digam que não vale à pena acreditar no sonho que se tem, ou que seus planos nunca vão dar certo, ou que você nunca vai ser alguém. Tem gente que machuca os outros, tem gente que não sabe amar! Mas eu sei que um dia a gente aprende... Se você quiser alguém em quem confiar, confie em si mesmo. Quem acredita sempre alcança!”

(Renato Russo)

RESUMO

No mundo contemporâneo o tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem sido bastante explorado dentro das organizações, é considerada como uma nova atitude diante da necessidade de sobreviver em meio à competitividade e superar desafios. Diante disso, este estudo tem como objetivo analisar a Qualidade de Vida no Trabalho e como esta é capaz de influenciar a produtividade, em uma pequena empresa no segmento de bebidas. O estudo é de natureza qualitativa, o método utilizado foi um estudo exploratório e descritivo e a estratégia metodológica foi o estudo de caso, dessa forma, foi utilizado como instrumento para coletar os dados uma entrevista semi-estruturada com a administração da empresa e aplicação de um questionário com os demais funcionários. De acordo com as informações obtidas por meio dos instrumentos de pesquisa concluiu-se que, a QVT é um método que influencia de forma direta o desempenho produtivo dos colaboradores, e quanto mais elevado seu nível de motivação e satisfação com o trabalho, mais produtivos serão.

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

ABSTRACT

In today's world the theme of Quality of Work Life (QWL) has been extensively explored within organizations, is considered as a new attitude toward the need to survive amidst the competition and challenges. Thus, this study aims to analyze the Quality of Working Life and how it can influence productivity in a small company in the beverage segment. The study is qualitative, the method used was an exploratory, descriptive and methodological strategy was the case study, therefore, was used as an instrument to collect data from a semi-structured interviews with company management and implementation of a questionnaire with the other employees. According to information obtained by means of the research concluded that, QWL is a method that directly affect the productive performance of employees, and the higher their level of motivation and job satisfaction, be more productive.

Keywords: Quality of Working Life. Motivation. Satisfaction. Productivity.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CAA	-	Centro Acadêmico do Agreste
MPE	-	Micro e Pequenas Empresas
PE	-	Pernambuco
QVT	-	Qualidade de Vida no Trabalho
SEBRAE	-	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
UFPE	-	Universidade Federal de Pernambuco

LISTA DE FIGURAS

2.2.1 - Fatores Motivacionais de Frederick Herzberg	23
3.3 - Categorias conceituais de Qualidade de vida no Trabalho de Walton	33

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 4.2.1 - Classificação percentual por gênero.....	37
Gráfico 4.2.2 - Classificação percentual por faixa etária.....	37
Gráfico 4.2.3 - Classificação percentual por estado civil.....	38
Gráfico 4.2.4 - Classificação percentual de dependentes por respondentes.....	38
Gráfico 4.2.5 - Classificação percentual por grau de escolaridade.....	39
Gráfico 4.2.6 - Classificação percentual por cargo.....	39
Gráfico 4.2.7 - Classificação percentual por tempo de serviço.....	40

LISTA DE TABELAS

Tabela 4.3.1 – Ambiente de Trabalho.....	41
Tabela 4.3.2 – Remuneração	41
Tabela 4.3.3 – Autonomia.....	42
Tabela 4.3.4 – Motivação.....	43
Tabela 4.3.5 – Satisfação.....	43
Tabela 4.3.6 – Relacionamento.....	44
Tabela 4.3.7 – Direitos Trabalhistas.....	44
Tabela 4.3.8 – Construção de Carreira.....	45
Tabela 4.3.9 – Práticas Organizacionais.....	45
Tabela 4.4 – Fatores Críticos.....	46

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	15
1.1 TÍTULO.....	16
1.2 PERGUNTA DE PESQUISA	16
1.3 OBJETIVOS	
1.3.1 <i>Objetivo Geral</i>	17
1.3.2 <i>Objetivos Específicos</i>	17
1.4 JUSTIFICATIVA.....	17
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	19
2.1 ORGANIZAÇÕES	19
2.2 GESTÃO DE PESSOAS.....	20
2.2.1 <i>Motivação</i>	21
2.2.2 <i>Satisfação</i>	25
2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ORIGEM, EVOLUÇÃO E CONCEITOS.....	26
2.4 PRODUTIVIDADE E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	30
3. METODOLOGIA	31
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	31
3.2 POPULAÇÃO	32
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	33
3.4 PLANO DE ANÁLISE DOS DADOS	35
4. ANÁLISES E RESULTADOS DA PESQUISA	36
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	36
4.2 PERFIL DOS ENTREVISTADOS	37
4.3 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	41
4.3.1 <i>Questões sobre Ambiente de Trabalho</i>	41
4.3.2 <i>Questões sobre Remuneração</i>	42

4.3.3	<i>Questões sobre Autonomia</i>	42
4.3.4	<i>Questões sobre Motivação</i>	43
4.3.5	<i>Questões sobre Satisfação</i>	44
4.3.6	<i>Questões sobre Relacionamento</i>	44
4.3.7	<i>Questões sobre Direitos Trabalhistas</i>	45
4.3.8	<i>Questões sobre Construção de Carreira</i>	45
4.3.9	<i>Questões sobre Práticas Organizacionais</i>	46
4.4	RESULTADO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	46
4.5	PERCEPÇÃO DA GERÊNCIA SOBRE O AMBIENTE DE TRABALHO E A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	47
5.	CONCLUSÃO	49
5.1	COSIDERAÇÕES FINAIS	49
5.2	RESPOSTA À PERGUNTA PESQUISA	50
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
	APÊNDICES	56

1. INTRODUÇÃO

Em meio ao ambiente competitivo, complexo e dinâmico no qual as organizações estão inseridas atualmente, faz-se necessário à busca por práticas adequadas para se manterem competitivas no mercado. É indispensável ainda que as empresas tenham como objetivo primordial a melhoria contínua dos produtos e/ou serviços e do ambiente de trabalho, atendendo assim tanto as necessidades dos seus clientes externos, quanto dos clientes internos. Por longos anos, e ainda hoje o trabalho é percebido como não sendo humano e não tendo qualidade de vida. Uma grande parte da sociedade o observa de uma forma totalmente fragmentada e sem significado, cheio de regras e rotinas, ou então, cheio de cobranças, tornando-se assim indesejável para muitos (RODRIGUES apud MORETTI, 2012).

Como alternativa para solucionar problemas como os descritos acima, as organizações devem oferecer um trabalho para seus colaboradores que lhes permita usufruir de uma vida digna, para que estes satisfaçam suas necessidades essenciais. O trabalho absorve em média 2/3 do dia de uma pessoa, para tanto, faz-se necessário analisar e considerar em que condições se dá esse trabalho (JULIÃO, 2001). Para Handy (1978) o trabalho assume grandes proporções na vida das pessoas. O autor diz que “talvez as organizações sejam atualmente o meio principal para o homem adquirir sua identidade, buscar seu ego ideal” (p.237)

Vale salientar que a falta de Qualidade de Vida no Trabalho - QVT produz impactos de suma importância nos resultados da empresa, em outras palavras pode-se dizer que práticas inadequadas no ambiente de trabalho geram impacto negativo na saúde física e emocional dos colaboradores e conseqüentemente na saúde financeira da empresa. É indispensável perceber, como afirma Freud apud Moreira e Gousrand (2006), que o trabalhador está sempre em conflito entre a realização de seus anseios e as pressões do seu cotidiano. Ainda no ponto de vista dos autores, ter qualidade de vida significa: ter equilíbrio psíquico e físico; ter consciência de que é possível alcançar um estado de satisfação, de felicidade; estar em paz consigo mesmo, com outras pessoas e com a natureza; e sentir-se com uma vida plena, saudável e prazerosa.

Segundo Chiavenato (2010, p. 487)

O conceito de QVT implica em profundo respeito pelas pessoas. Para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas

motivadas que participem ativamente dos trabalhos que executam e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas contribuições.

Diante desse contexto, surge a necessidade de buscar aperfeiçoar os níveis de satisfação dos funcionários, proporcionando a qualidade de vida dentro das organizações, visando o comprometimento e promovendo a motivação dos mesmos, tendo a convicção de que quanto mais atrair satisfação mais retorno terão em produtividade.

A organização escolhida como componente de estudo foi uma empresa de pequeno porte no segmento de bebidas, situada na cidade de Cachoeirinha, no Agreste pernambucano. Encontra-se no mercado a pouco mais de 40 anos e possui cerca de 30 funcionários. Para preservar a imagem, optou-se por não anunciar o nome da organização. A referida empresa nos últimos anos passou por diversas mudanças na sua estrutura, o que acarretou uma nova gestão. Tendo em vista este contexto, o estudo pretende discutir sobre a qualidade de vida no âmbito organizacional, como também estudar a qualidade de vida existente na organização e como esta influencia na produtividade.

1.1 TÍTULO

Qualidade de Vida no Trabalho e sua influência na produtividade.

1.2 PERGUNTA DE PESQUISA

Diante do contexto exposto anteriormente, compete ao objeto de pesquisa responder à seguinte questão: Como a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores de uma pequena empresa no segmento de bebidas influencia na produtividade?

1.3 OBJETIVOS

A seguir são apresentados os objetivos geral e específicos desse trabalho.

1.3.1 Objetivo Geral

O objetivo deste estudo é analisar a qualidade de vida no trabalho e sua influência na produtividade em uma empresa no ramo de bebidas.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Analisar de forma sucinta a história das relações indivíduo x trabalho;
- Descrever os benefícios da QVT, tanto para a empresa, quanto para o colaborador;
- Identificar os possíveis fatores que tem capacidade de interferir na QVT;
- Identificar na empresa os fatores que gerem a qualidade de vida dos colaboradores.

1.4 JUSTIFICATIVA

Em períodos de inúmeras transformações organizacionais, a busca de novos paradigmas na gestão das empresas tem sido uma necessidade de suma importância. O tema ‘Qualidade de vida no trabalho - QVT’ vem ganhando destaque no âmbito organizacional, pois a chave para o sucesso de uma organização são seus funcionários. Diante desse contexto, é necessário criar condições adequadas para que todos os colaboradores possam ampliar o seu potencial e sua criatividade.

Para Nadler & Lawler (1983), QVT é a grande esperança das organizações para alcançarem elevados níveis de produtividade, sempre dando ênfase a motivação e a satisfação do indivíduo. Dessa forma, pode-se afirmar que o elemento principal das organizações é o ser humano, e este necessita de qualidade no seu ambiente de trabalho, a fim de ter altos níveis de motivação e satisfação, e conseqüentemente retribuir para empresa em produtividade. Daí a preocupação das empresas com a QVT é cada vez mais intensa, pois quando não existem condições apropriadas no âmbito organizacional, inevitavelmente seus colaboradores ficarão desmotivados e insatisfeitos, refletindo

assim na produtividade. Ou seja, avaliar a atividade de QVT torna-se um fator relevante, pois esta tem sido de fundamental importância para as organizações, uma vez que contribui para elevar o avanço da produtividade e o alcance de objetivos.

Esse estudo pode ser justificando ainda, de forma acadêmica, pois visa buscar informações do ambiente de trabalho dos colaboradores de uma microempresa, bem como identificar fatores cruciais presentes no âmbito organizacional, fazendo com que a pesquisadora desenvolva um questionário para avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários e suas implicações na produtividade da empresa. Este instrumento de pesquisa ficará a disposição de todos a fim de proporcionar maior aprofundamento científico às pesquisas vindouras. Salientando também que, com base nos resultados da pesquisa o administrador de empresas terá a oportunidade de analisar o clima na organização e a QVT de seus funcionários, bem como identificar problemas existentes na empresa.

Por fim, este trabalho justifica-se pela identificação da pesquisadora com o tema. A escolha pela organização a ser estudada está vinculada a facilidade de acesso, uma vez que a empresa disponibilizou a possibilidade de verificar na prática o aprendizado teórico da sala de aula, proporcionando assim um aprimoramento do conhecimento sobre o tema e como este pode interferir espontaneamente na satisfação e motivação de todos os funcionários e conseqüentemente na produtividade da empresa.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Serão abordados neste capítulo os assuntos que compõem o embasamento teórico relativo à Qualidade de Vida no Trabalho – QVT, tema do estudo. Para isso, apresenta-se inicialmente o contexto das organizações. O tópico seguinte aborda a Gestão de Pessoas nas organizações, introduzindo conceitos básicos de motivação e satisfação. Posteriormente, serão apresentadas de forma sucinta a origem e evolução da QVT e seus principais conceitos. Por fim, é discutida como a QVT pode influenciar a produtividade.

2.1 ORGANIZAÇÕES

As organizações permitem o alcance dos objetivos complexos de forma eficaz e eficiente. Pode-se afirmar que teve seu surgimento a partir da impossibilidade de produzir bens e/ou serviços apenas com o trabalho de uma pessoa, bem como de alcançar metas de forma individual. Robbins (2005, p.31) afirma que “uma organização é um arranjo sistemático de duas ou mais pessoas que cumprem papéis formais e compartilham um propósito comum.” De acordo com Etzioni (1964, p.9) “as organizações são unidades sociais (ou agrupamentos humanos) intencionalmente constituídas e reconstituídas, a fim de atingir objetivos específicos”.

Sendo assim, as organizações não devem ser consideradas apenas como instrumento para produção de bens e/ou serviços, deve-se levar em consideração todas as pessoas que a compõe. Por intermédio de uma organização, torna-se possível alcançar objetivos que seriam impossíveis ou difíceis para uma única pessoa. Ou seja, uma organização é constituída pela soma de pessoas, auxiliada por máquinas, aparelhos e instrumentos que visam facilitar suas tarefas, orientados a alcançar um objetivo comum. Stoner e Freeman (1999) afirmam que organização é duas ou mais pessoas, que tem como meta alcançar um objetivo específico ou um conjunto de objetivos, sempre trabalhando juntas e de forma estruturada.

Para Moretti (2012), a organização se mobiliza através de duas formas diferentes: formal e informal. A organização formal, descrita pela racionalidade, onde seus planos de procedimentos são pré-estabelecidos pelos organizadores, com objetivo

do perfeito funcionamento das organizações. Entretanto, no plano formal de uma organização o comportamento e as relações entre os trabalhadores são cada vez mais individualistas. Já a organização informal é como os trabalhadores realmente se comportam, provoca a interação entre os colaboradores e suas tarefas. Ou seja, o processo de mobilização implica quais os fatores que afetam a qualidade de vida no trabalho (MORETTI, 2012).

2.2 GESTÃO DE PESSOAS

As organizações possuem um recurso característico e primordial que são as pessoas, que com o advento da competitividade e a luta pela sobrevivência das organizações, tem se transformado cada vez mais em elementos fundamentais para as empresas. Dessa forma, um dos objetivos principais da gestão de pessoas é conservar o ambiente organizacional de maneira adequada, a fim de estimular o desenvolvimento da organização e o crescimento intelectual das pessoas. Bohlander, Sell e Sherman (2005) alegam que é necessário compreender o comportamento dos indivíduos para trabalhar de forma segura e permanente com eles, além de conhecer os vários sistemas e práticas disponíveis a fim de auxiliar na construção de uma força de trabalho motivada e qualificada.

Embora as pessoas tenham sido sempre fundamentais no ambiente empresarial, hoje elas desempenham um papel ainda mais central para a obtenção da vantagem competitiva de uma empresa. [...] o sucesso depende cada vez mais das competências das pessoas. [...] atualmente a chave para o sucesso de uma empresa está no estabelecimento de um conjunto de competências essenciais – conhecimentos integrados dentro de uma empresa que a distinguem de suas concorrentes.

(BOHLANDER, SELL E SHERMAN, 2005, p.2)

Entender então a importância da Gestão de Pessoas é um fator fundamental para qualquer organização, pois seus resultados vão além da excelência dos manuais ou estruturas organizacionais, dependem principalmente do desempenho das pessoas. Segundo Iacocca apud Lacombe e Heilborn (2008, p.239) “todas as operações de negócios podem ser resumidas em três fatores: pessoas, produtos e lucros. As pessoas vêm em primeiro lugar. Se você não tiver uma boa equipe não poderá fazer muito com o resto.”

Ainda sobre a importância das pessoas na organização, Allen apud Lacombe (2005) afirma que o ser humano é o elemento que diferencia uma organização das outras. Quando se tem pessoas excepcionais nas organizações, elas fazem com que as empresas tenham um bom desempenho, mesmo que esteja em condições precárias. Da mesma forma que, quando se tem pessoas desmotivadas e incompetentes no ambiente organizacional, estas podem anular a mais perfeita organização.

As pessoas se fazem presentes no processo de administração de duas formas: como recursos, sem o qual o alcance dos objetivos organizacionais seria impossível de ser atingido; e como seres humanos, cujas atitudes, percepções e comportamento no âmbito da organização desencadeiam diferentes graus de motivação ou desmotivação no lugar do trabalho. (SOBRAL e PECCI, 2008, p.355)

Com base no que foi exposto anteriormente, percebe-se que as pessoas são essenciais no ambiente organizacional, pois o seu desempenho, conhecimentos e habilidades são os únicos meios para o alcance de metas e objetivos. Vale ressaltar que para compreender o comportamento do indivíduo no âmbito organizacional, faz-se necessário discorrer sobre motivação e satisfação.

2.2.1 Motivação

As organizações devem estar atentas aos desafios da motivação de seus colaboradores, pois através da motivação o indivíduo determinará a direção, a intensidade e a persistência dos esforços ao realizar uma determinada tarefa (ROBBINS, 2005). Entende por direção, ter foco, ou seja, o esforço deve ser direcionado para induzir a resultados favoráveis para organização. Diz ainda que a intensidade representa o esforço que a pessoa despende e a persistência expressa o quanto a pessoas consegue manter o seu esforço.

Dessa forma, pode-se dizer que a motivação é essencial no dia a dia do colaborador, uma pessoa motivada sente-se mais fortalecida, envolvida, satisfeita e segura ao desenvolver sua tarefa, contribuindo assim para o alcance de metas organizacionais.

A motivação refere-se a forças que energizam, dirigem e sustentam os esforços de uma pessoa. Todo comportamento, exceto reflexos involuntários como piscar de olhos (que geralmente tem pouco a ver com a administração), é motivado. Uma

pessoa altamente motivada trabalhará com afinco para atingir metas de desempenho. Com habilidade e entendimento adequados de sua função, essa pessoa será altamente produtiva. (BATEMAN & SNELL 2009, p.423)

Nessa mesma linha de raciocínio, a motivação pode ser vista como a disposição de um indivíduo em desempenhar um alto nível de esforço a serviço de objetivos organizacionais, na condição que esse esforço lhe proporcione satisfação pessoal. Ou seja, no momento em que o indivíduo perceber que além de alcançar metas organizacionais está satisfazendo alguma necessidade individual, mais alto e permanente será o nível do esforço desempenhado (ROBBINS, 2005).

Ainda na percepção de Robbins (2005), para serem motivadores eficientes, os administradores deve motivar as pessoas a fazer parte da organização, criando um ambiente que atraia e energize os colaboradores, de forma que eles se comprometam e se engajem na empresa.

O engajamento com o trabalho trás conseqüências positivas tanto para o indivíduo como para organização em que trabalha. Para o indivíduo, o fato de executar tarefas que lhe permitem entrar em estado de fluxo auxilia-o a vivenciar uma sensação agradável de plena realização de suas potencialidades, de conseguir atingir metas pessoais e profissionais bem como de observar, a cada tarefa realizada, o quão adequadamente está realizando o seu trabalho. Este complexo processo pode aumentar o senso de autovalor do indivíduo, tornando-o mais confiante sobre suas habilidades e competências profissionais e, ao mesmo tempo, propicia ao trabalhador vivenciar um estado prazeroso de engajamento no trabalho. (SIQUEIRA & Col. 2008, p.140)

É importante ressaltar que existem inúmeras teorias e modelos que visam explicar a motivação. Dessa forma, faz-se necessário citar alguns estudiosos que contribuíram para desenvolvimento do tema, uma vez que estas teorias proporcionaram melhores condições de trabalho e conseqüentemente serviu como suporte para estudos sobre o comportamento do indivíduo no ambiente organizacional. Elton Mayo, Maslow, Douglas McGregor e Herzberg foram alguns desses estudiosos. Todavia, será dada maior ênfase na teoria de Herzberg, pois apresenta uma rica metodologia voltada para estudar o ambiente de trabalho.

Os estudos de Elton Mayo mostraram a importância do fator psicológico como decisivo na realização de uma determinada tarefa, percebeu que os funcionários tinham necessidade de reconhecimento e segurança e que os grupos informais são essenciais na organização, pois maximiza a interação entre os colaboradores e melhora a relação entre eles (COSTA, 2010).

Os estudos de Maslow fundamentaram-se nas necessidades humanas, acreditava que cada indivíduo era motivado conforme suas necessidades, na medida em que uma destas necessidades fosse alcançada a subsequente tornava-se predominante (ROBBINS, 2005). Ainda na percepção de Robbins (2005), “essa é a mais conhecida teoria sobre motivação” (p.133).

No intuito de compreender os comportamentos do indivíduo McGregor designou a teoria X e a teoria Y. A teoria X apresentava o indivíduo como um ser que tem aversão ao trabalho e o repugnava sempre que possível. Enquanto, a teoria Y propôs outra forma de ver o ser humano, este era motivado, comprometido e responsável (RODRIGUES, 2009). “McGregor acreditava que para maximizar a motivação dos funcionários, propôs idéias como a do processo decisório participativo, a das tarefas desafiadoras e de muitas responsabilidades e a de um bom relacionamento de grupo” (ROBBINS, 2005, p.134).

Por sua vez, Frederick Herzberg (1968) acredita que a motivação depende de dois fatores:

1. Os relacionados aos aspectos pessoais de realização profissional e ao conteúdo do trabalho, que são intrínsecos à pessoa – pode ser considerado como fatores motivacionais.
2. Os fatores externos que são relacionados ao ambiente de trabalho como: salário, status, condições de trabalho, etc. – esses o autor tituló de fatores higiênicos.



Figura 2.2.1 – Fatores motivacionais de Frederick Herzberg (1968)

Fonte: HERZBERG apud LACOMBE et al. Administração – princípios e tendências, 2008, p. 333

Os fatores realmente motivadores operam no sentido positivo, tendendo a aumentar a produtividade e os resultados, enquanto os fatores higiênicos tendem a atuar no sentido de impedir situações negativas, isto é, se não forem bem administrados, a produtividade cai, mas não adianta aumentá-los além de determinado limite, pois isto não influiria na motivação. Os fatores motivadores são internos às pessoas: a motivação está dentro de cada um. Os higiênicos são externos, ou parcialmente externos.

(HERZBERG apud LACOMBE et al, 2008, p. 333)

Herzberg apud Robbins (2005) acreditava que a relação de um indivíduo com seu trabalho é fundamental e que essa atitude pode definir o seu sucesso ou seu fracasso. É importante ressaltar também que parte da motivação de um indivíduo vem do fato da pessoa saber que ela tem um papel significativa na organização e que outras pessoas

precisam dela para o alcance de meta e objetivos. Como afirma Weiss (1991), as pessoas trabalham por recompensas. E essas recompensas não precisam necessariamente ser tangíveis, como dinheiro; podem ser intangíveis como no caso de deixar um empregado liderar um grupo. Ou seja, é essencial que o trabalhador sinta-se importante e que as metas organizacionais só serão alcançadas com a contribuição e a participação de todos. Quanto mais a organização demonstrar que seus colaboradores são importantes, mais elevado será seu nível de motivação e satisfação.

2.2.2 Satisfação

A satisfação nesses 80 anos de existência vem sofrendo transformações em sua concepção, “ora entendida como um aspecto motivacional, ora compreendida como atitude e, contemporaneamente, sendo apontada como um conceito que abarca afetividade” (SIQUEIRA & Col., 2008, p.267). Dessa forma, visando um melhor entendimento é necessário fazer uma breve retrospectiva do conceito.

De acordo com Siqueira (2008) satisfação é um assunto que tem mobilizado a atenção de vários pesquisadores. Para a autora, antigamente a busca por compreensão dos anseios que surgiam entre os trabalhadores foi apontada pela aproximação de satisfação com o processo motivacional. Por vários anos satisfação e motivação no trabalho permaneceram juntas nas teorias que buscava entender o comportamento do indivíduo no trabalho. Nesse período, a satisfação foi estudada como uma ‘causa’ de comportamentos no trabalho. A partir dos anos de 1970 e 1980 a satisfação passou a ser concebida como uma atitude. Na década posterior, o interesse dos pesquisadores e estudiosos por estudar satisfação era cada vez mais intenso, analisavam-se outros conceitos afetivos, estado de ânimo e emoções, a fim de compreender o comportamento dos indivíduos no ambiente de trabalho. Por fim, a satisfação adentra o século XXI como um dos vários conceitos que faz um vínculo afetivo entre o trabalho e o trabalhador.

Spector (2005) afirma que satisfação no trabalho refere-se ao quanto às pessoas gostam, apreciam e tem prazer no seu trabalho. Ou seja, sua relação com o trabalho é considerada de tal forma, que reflete uma sensação de prazer e satisfação em tudo o que for desenvolvido no ambiente de trabalho. Em concordância Locke apud Silva Jr (2001) afirma que satisfação no trabalho pode ser definida como um “estado de prazer

emocional resultante da avaliação que um profissional faz sobre até que ponto o seu trabalho apresenta a capacidade de facilitar ou permitir o atendimento de seus objetivos e valores” (p. 47).

Robbins (1999, p.93) define satisfação no trabalho como “uma atitude geral do indivíduo em relação ao seu emprego”. Já para Wagner *et al* (2006) a satisfação no trabalho é um sentimento agradável que procede a partir do momento em que o trabalhador percebe que seu trabalho realiza ou permite a realização dos objetivos da organização. Em outras palavras, pode-se afirmar que a satisfação do indivíduo aumenta quando este percebe que seu trabalho é importante para a empresa.

Dessa forma, é necessário ressaltar que a satisfação no trabalho é um fator que depende do ambiente organizacional, pois está totalmente ligado com a qualidade de vida que este oferece, ou seja, quanto mais qualidade de vida para o colaborador, mais elevado o nível de satisfação deste. Spector (2005) concorda que a satisfação no trabalho decorre da qualidade de vida, para o autor, a satisfação no trabalho afeta o comportamento do colaborador de forma positiva, pois quando satisfeito o funcionário tende a diminuir o número de ausências, a rotatividades e a queda de produtividade.

2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ORIGEM, EVOLUÇÃO E CONCEITOS

Desde o início do século XX, a busca pela eficiência nas organizações resultou em inúmeras mudanças no ambiente organizacional. É necessário ressaltar que será dada maior ênfase as mudanças referentes à forma que o trabalho era desenvolvido.

De acordo com Cavassani *et al* (2006), tais mudanças ocorreram logo após a chegada da revolução industrial.

Desde as revoluções industriais (séc. XVIII-XIX) as empresas se preocupavam apenas com a produção, ou seja, os esforços eram apenas em proporcionar uma maior quantidade produzida e a melhorar os meios de produção para aumentar a participação no mercado. O ser humano era apenas um mero coadjuvante no processo produtivo, as condições precárias de trabalho, as longas jornadas diárias assim como à exploração de trabalho infantil eram ignorados, o tratamento desumano e os freqüentes acidentes faziam parte da vida dos trabalhadores e eram visto com naturalidade por quem trabalhava.

(CAVASSANI et al, 2006, p.2)

A preocupação das empresas era apenas em obter lucros e aumentar sua produtividade, não dando à devida importância a quem desenvolvia seus produtos. Com a chegada da revolução industrial, o processo de trabalho era monótono e cansativo e os colaboradores eram tratados com ‘peças de uma máquina’ que deveriam funcionar a todo custo, sem levar em consideração os desejos e anseios de cada um.

Esse contexto perdurou no pensamento dos administradores por um longo período, apenas ao final do séc. XIX foram desenvolvidos os primeiros estudos que tinha como objetivo à diminuição desses esforços e melhorar a capacidade produtiva (Cavassani *et al.*, 2006). Tais estudos foram desenvolvidos por Frederick Taylor, e conseqüentemente originou o surgimento da Escola da administração científica. Henry Ford e vários outros seguiram a mesma linha de Taylor. Segundo Lacombe & Heilborn (2008) a Escola de Administração Científica tem sua teoria “baseada na divisão de tarefas elementares e praticamente indivisíveis e na especialização das pessoas na execução dessas tarefas, visando obter ganhos de produtividade e oferecer incentivos financeiros para aumentar a produção” (p. 39)

Sendo assim pode-se dizer que a Administração Científica trouxe grandes contribuições para as organizações, como: melhoria da produtividade e a eficiência das tarefas. Entretanto, Cavassani *et al.* (2006) além de expor as contribuições da Escola da Administração Científica, aponta também suas limitações “esta forma de trabalho eliminava esforços desnecessários. O operário trabalharia mais e se cansaria menos, mas as longas jornadas de trabalho e os abusos por parte dos patrões, ainda continuava assolando a classe trabalhadora.” (p.2)

Como base no que foi desvendado acima, é importante ressaltar que, o pensamento de Taylor e Ford em proporcionar melhores condições de trabalho aos colaboradores da época, foi apenas um desencadeamento para diversos outros estudos para uma verdadeira qualidade de vida no trabalho.

Além das Teorias da Administração Científica, o início do séc. XX também foi caracterizado pelo surgimento da Teoria Clássica da Administração. Esta foi desenvolvida por Fayol e sua ênfase era na estrutura organizacional.

Somente a partir da década de 30, surge à teoria das Relações humanas com a perspectiva de enfatizar os relacionamentos de trabalho informal e a satisfação do trabalhador. Acreditavam que os processos psicológicos e sociais influenciam o desempenho dos trabalhadores.

Inicialmente, com os economistas liberais, passando pela Administração Científica e a Escola de Relações Humanas, o bem-estar do trabalhador e a adaptação tarefa/trabalhador foram estudados e teorizados de várias formas, algumas complementares; outras se contradizendo. (RODRIGUES, 2009, p.76)

Em 1950, Eric Trist e colaboradores, desenvolveram um modelo que visava entender a relação do indivíduo com seu trabalho nas organizações, e como se dava a satisfação dele com ao desempenhar determinada tarefa. Essa mesma época foi marcada pelas pesquisas realizadas por Louis Davis, no intuito de tornar a vida dos trabalhadores no âmbito organizacional mais agradável. (HUSE & CUMMINGS apud RODRIGUES, 2009)

Na década de 60, as preocupações com a Qualidade de vida no trabalho, tomaram impulso. Líderes sindicais, cientistas sociais, governantes e empresários buscavam melhorar as condições no trabalho, procurando diminuir os efeitos negativos na saúde física e psíquica dos trabalhadores, proporcionando assim bem-estar.

Dessa forma, aumenta cada vez mais o número de organizações que valorizam o trabalhador e compreende que o fator humano é o ativo mais valioso que possuem, tornando-se fundamental na execução de tarefas e conseqüentemente no alcance de objetivos organizacionais. (CAVASSANI *et al.* 2006)

Em relação ao conceito de QVT, desde o seu surgimento o termo estudado recebeu inúmeras definições de vários autores. E ao longo dos anos, sofreu transformações. Entretanto, observa-se que, apesar das diversas visões dos autores, todos mantiveram o enfoque em fatores como: condições de segurança e saúde do trabalho, compensação justa e adequada, oportunidade de crescimento, integração social na organização, entre outros. (RODRIGUES, 2009)

Ainda segundo Rodrigues (2009) a QVT desde o início de sua existência tem sido uma preocupação do ser humano. Muitas vezes com outras denominações, em outros contextos e em outras épocas, mas tendo sempre uma questão em comum: promover a satisfação e bem-estar ao colaborador ao desempenhar determinada tarefa.

Para Moreira e Goursand (2005), é importante levar em consideração os fatores externos e internos quando se trata de discutir a melhoria da qualidade de vida.

Os condicionamentos externos determinam as condições de vida. São eles: ambientais (domésticos, profissionais, escolares, residenciais); políticos sociais (sistema de governo, ideologia, justiça, sociedade); culturais (ambiente cultural, valores, mitos, crenças, preconceitos) econômicos e financeiros (dinheiro, bens, dívidas).

Os condicionamentos internos determinam o estilo de vida. São especialmente os físicos ou fisiológicos, os psicológicos e os hábitos sociais: doenças, depressão, isolamento, agressividade, excesso de trabalho, estresse etc.
(MOREIRA e GOURSAND, 2006, p.28)

Para Moretti (2012, p.2)

A qualidade de vida no trabalho hoje pode ser definida como uma forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organizações, onde se destacam dois aspectos importantes: a preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional [...].

Por sua vez, França (2001) acredita que, para as organizações apresentarem altos níveis de produtividade, é imprescindível que as mesmas possuam pessoas satisfeitas e motivadas, com disposição a participarem ativamente das tarefas e que sejam devidamente recompensadas por isto. O autor considera que a construção da Qualidade de Vida no Trabalho incide a partir do momento em que se analisa a empresa e as pessoas como um todo. É necessário ainda que as empresas implementem ações de melhorias no ambiente de trabalho, inovando os métodos gerenciais e tecnológicos, proporcionando assim um ambiente adequado para os funcionários. (FRANÇA, 2001)

Já para Fonseca (2001), a definição do conceito de Qualidade de Vida no Trabalho é considerada como o resultado de uma junção de diversas visões apresentados por diferentes teóricos. E pode ser considerada como:

...uma experiência de humanização do trabalho, através da qual uma organização, para alcançar ganhos de produtividade e excelência empresarial, procura satisfazer os seus membros criando condições de trabalho que ofereçam: cargos produtivos e satisfatórios; atividades significativas e desafiadoras; sistemas de recompensas inovadores; informações compartilhadas, feedback constante; possibilidades de participação nas decisões e na solução de problemas e oportunidades de realização pessoal e profissional.
(HONÓRIO apud FONSECA 2001, p.35)

É de fundamental importância ressaltar que as organizações ofereçam uma estrutura que permita processos participativos, em que todos os membros - desde os operários à alta gerência - participem de forma efetiva. Fernandes & Gutierrez apud Rodrigues (2009) relata que um dos principais fatores comportamentais que interferem na Qualidade de Vida no Trabalho é a participação dos trabalhadores.

2.4 PRODUTIVIDADE E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Ao analisar a produtividade de uma empresa, não se deve, somente, concentrar atenção nos estudos sobre os métodos de trabalho e na tecnologia a ser aplicada. O fator humano é uma ferramenta importante dentro deste processo; deste modo deve ser dada a ele uma atenção especial (BARROS, 2012).

Segundo Lima (1998, p.41),

Ao planejar a capacidade de produção de um grupo de pessoas é preciso levar em conta sua motivação, a qual depende (...) de sua satisfação com a empresa (...) A tecnologia da QVT (Qualidade de Vida no Trabalho) pode ser utilizada exatamente para que as pessoas queiram fazer mais, como decorrência de um envolvimento maior com o trabalho que realizam (...) sintam-se estimuladas e motivadas a produzir, satisfazendo seus anseios e necessidades, e ao mesmo tempo indo ao encontro dos objetivos organizacionais.

Com base em tudo o que foi exposto anteriormente, pode-se perceber que a Qualidade de Vida no Trabalho busca integrar dois fatores importantes: o primeiro aborda a melhoria das condições de trabalho do colaborador e, por conseguinte sua satisfação e o segundo discorre do aumento da produtividade. De acordo Frossard (2009), um fator que todos devem estar atentos é que ao conciliar os interesses dos indivíduos junto aos interesses das organizações, melhora a satisfação do trabalhador e conseqüentemente melhora a produtividade da empresa.

Para Limongi-França (2011), a relação entre Produtividade e Qualidade de Vida no Trabalho é um grande desafio, faz-se necessário prioritariamente oferecer condições básicas de saúde e segurança no trabalho aos colaboradores, e garantir ritmos e situações ecologicamente corretas. O referido autor destaca ainda que com a melhoria no ambiente do trabalho, o trabalhador fica mais motivado para desempenhar suas tarefas na organização, permitindo assim tanto o alcance dos objetivos organizacionais como os objetivos individuais.

3. METODOLOGIA

Neste capítulo serão apresentadas informações e procedimentos concernentes à abordagem metodológica utilizada na elaboração dessa pesquisa. Primeiramente, será apresentado o delineamento da pesquisa, juntamente com o universo da pesquisa. Em seguida, o instrumento de coleta de dados. E por fim, o método adotado para análise do estudo.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

O presente estudo é de natureza qualitativa, uma vez que a pesquisa qualitativa é considerada como um estudo detalhado de um determinado fato, objeto ou grupo de pessoas e acontecimentos da realidade. Neste tipo de abordagem, o pesquisador deve interpretar os dados dentro de uma perspectiva complexa e sistêmica (OLIVEIRA, 2007).

A pesquisa qualitativa é um processo de reflexão e análise da realidade através da utilização de métodos e técnicas para compreensão detalhada do objeto de estudo em seu contexto histórico e/ou segundo sua estruturação. Esse processo implica em estudos segundo a literatura pertinente ao tema, observações, aplicações de questionários, entrevistas e análise de dados, que deve ser apresentada de forma descritiva.
(OLIVEIRA, 2007, p. 37)

Dessa forma, na pesquisa qualitativa o pesquisador busca minimizar a distância entre a teoria e os dados, entre a situação e a atuação, utilizando da compreensão dos elementos pela sua descrição e interpretação (TEIXEIRA, 2010).

A pesquisa também é classificada como bibliográfica. A intenção da pesquisa bibliográfica é proporcionar ao pesquisador um contato direto com livros, documentos ou artigos de domínio científico com a finalidade de oferecer maiores informações a respeito do tema em estudo (OLIVEIRA, 2007).

O procedimento para analisar a influência da QVT na produtividade de uma empresa no ramo de bebidas, caracteriza-se como estudo de caso. O estudo de caso abrange o estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos de modo que se permita o seu vasto e detalhado conhecimento (GIL, 1991). Para Yin (2005, p.32)

“estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidos”. Ainda segundo o autor o estudo de caso possibilita uma maior compreensão ao pesquisador, pois permite avaliar em profundidade fatores e características importantes do objeto de estudo.

Essa pesquisa caracteriza-se ainda como exploratória e descritiva. Exploratória porque como afirma Malhotra (2006) um dos objetivos primordiais neste tipo de pesquisa é contribuir com a compreensão do tema abordado, ou seja, proporcionar uma maior familiaridade com o objeto de pesquisa. “Através da exploração, os pesquisadores desenvolvem conceitos de forma mais clara, estabelecem prioridades, desenvolvem definições operacionais e melhora o planejamento final da pesquisa” (COOPER e SCHINDLER, 2003, p. 131).

É também classificada como descritiva, pois permite analisar as variáveis dos fatores considerados significantes para a QVT, de acordo com a percepção dos colaboradores. Para Andrade (2006, p.124) “neste tipo de pesquisa, os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles”. Enquanto para Oliveira (2007), a pesquisa descritiva está preocupada em desvendar e analisar fenômenos, com a finalidade de descrever, classificar e explicar os fatos.

3.2 POPULAÇÃO

O termo população ou universo denota a totalidade de pessoas ou elementos que compõem o objeto do estudo (OLIVEIRA, 2007). Ainda na concepção da autora, “Nem sempre é possível pesquisar a totalidade desses elementos, ou todas as pessoas e grupos que se situam na área que delimitamos para nossa pesquisa. Portanto, cabe ao pesquisador, a partir da totalidade (universo), definir o tamanho de sua amostra” (2007, p. 87).

Nesta pesquisa, a população estudada é constituída pelos colaboradores da empresa, sendo estes: o gestor, assistentes administrativo, operadores de máquinas, secretárias, gerente de produção e sub-gerente de produção. Atualmente a empresa conta com cerca 30 funcionários, porém o universo desta pesquisa é composto apenas

por colaboradores que apresentaram disponibilidade no momento da coleta de dados, estes totalizam uma amostra de 20 funcionários. Entende-se por amostra, uma representação do universo da pesquisa ou um conjunto de elementos que serão investigados para contribuir com o desenvolvimento do estudo (ANDRADE, 1999).

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O instrumento para coletar os dados, foi dividido em duas categorias: uma entrevista com a administração da empresa e a aplicação de um questionário com os funcionários.

Optou-se fazer uma entrevista com a gerência, com o intuito de obter o maior número possível de informações válidas. Segundo Oliveira (2007), a entrevista é considerada como um excelente instrumento de pesquisa, pois além de obter informações detalhadas sobre o objeto do estudo, permite ainda a interação entre pesquisador (a) e entrevistado (a). Esta entrevista será semi-estruturada, pois este tipo de entrevista permite o surgimento de informações de forma mais acessível e as respostas não estão sujeitas a uma padronização de alternativas (MANZINI, 1990/1991). Na concepção de Marconi *et al.* (2006) na entrevista semi-estruturada “o entrevistado tem liberdade para desenvolver cada situação em qualquer direção que considere adequada. É uma forma de poder explorar mais amplamente uma questão” (p.93). Ainda segundo a autora (2006), geralmente neste tipo de entrevista as perguntas são abertas e as questões podem ser respondidas dentro de uma conversa informal.

Em relação aos demais colaboradores, será aplicado um questionário com o objetivo de avaliar o nível de motivação, satisfação e QVT na empresa estudada. Segundo Oliveira (2007), o objetivo primordial dos questionários é delinear as características de um indivíduo ou de determinados grupos sociais. O referido autor define ainda como “uma técnica para obtenção de informações, crenças, expectativas, situações vivenciadas e sobre todo e qualquer dado que o pesquisador deseja registrar para atender objetivos de seu estudo” (p.83).

Nesse questionário serão enfatizadas questões como: condições de trabalho, oportunidade de crescimento, remuneração, segurança no trabalho, integração social na organização e motivação/satisfação, com o intuito de analisar o relacionamento entre os funcionários e a chefia, como também avaliar a QVT dos colaboradores. O questionário

é composto por 27 questões, sendo elaborado e estruturado de acordo com o modelo de Walton (1973). O autor propõe oito ‘categorias conceituais’ para analisar a QVT nas organizações, são elas:

CATEGORIAS CONCEITUAIS	FATORES DE QVT
1- Compensação Justa e Adequada	Eqüidade interna e externa Justiça na compensação Partilha nos ganhos de produtividade Proporcionalidade entre salários
2. Condições de Trabalho	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade
3. Uso e Desenvolvimento de Capacidades	Autonomia Habilidades múltiplas Informações sobre o processo de trabalho Auto-controle relativo
4. Oportunidade de Crescimento e Segurança	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectiva de avanço salarial Segurança no emprego
5. Integração Social na Organização	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso Comunitário
6. Constitucionalismo	Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direitos de proteção do trabalhador Direitos trabalhistas
7. O Trabalho e o Espaço Total de Vida	Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer e família Papel balanceado no trabalho
8. Relevância Social da Vida no Trabalho	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego

Figura 3.3 – Categorias Conceituais de Qualidade de Vida no Trabalho de Walton (1973)

Fonte: Walton *apud* Fernandes, 1996, p. 48

É importante ressaltar que esse modelo permite ainda a mensuração dos fatores que tem capacidade de interferir na QVT de cada colaborador. Dessa forma, com o intuito de obter subsídios válidos e mensurar os fatores que influenciam a QVT, as perguntas do questionário são estruturadas de forma clara e de simples entendimento e

as respostas dos funcionários serão com base nas experiências do dia-a-dia no ambiente de trabalho, sendo estruturada com as seguintes possibilidades de respostas: I. Sim; II. Não; III. Em termos. Exceto as questões 23, 26 e 27 (ver o roteiro no Apêndice I).

Os dados coletados através desses instrumentos junto ao universo da pesquisa sucederam durante o mês de maio de 2012 e foi realizado na empresa estudada. Ao final desta etapa, as informações tanto do ponto de vista dos funcionários, quanto do administrador da empresa serão agrupadas, analisadas e classificadas, a fim de iniciar um estudo de forma mais detalhada, no intuito de definir quais os fatores que comprometem a QVT dos funcionários.

3.4 PLANO DE ANÁLISE DOS DADOS

Para analisar os dados obtidos, todas as informações alcançadas por meio da aplicação dos instrumentos de pesquisa foram agrupadas e esquematizadas de forma planejada para facilitar o desenvolvimento da pesquisa e o processo de análise (ANDRADE, 2006). Dessa forma, o objetivo nesta etapa consisti em reunir todos os dados obtidos de acordo com a percepção de cada colaborador, com o intuito de ter uma visão mais abrangente do ambiente da organização, como também dos fatores que afetam a Qualidade de Vida no Trabalho.

Para melhor entendimento e visualização, os dados serão classificados em categorias. “Categoria significa agrupamento de informações similares em função de características comuns” (LEGENDRE apud OLIVEIRA, 2007, p. 93). Através da sistematização dos dados e da classificação das respostas obtidas por meio do questionário, serão definidas as categorias empíricas, que segundo Oliveira (2007), essas categorias são características provenientes da coleta de dados na realidade empírica.

4. ANÁLISES E RESULTADOS DA PESQUISA

Neste capítulo, serão apresentados os resultados obtidos através dos questionários, sendo fundamentado com a metodologia apresentada anteriormente. Descreve-se primeiramente de forma sucinta a história da empresa, objeto de estudo. O tópico posterior apresenta as características pessoais dos sujeitos da pesquisa. Em seções seguintes, serão expostos os resultados da Qualidade de Vida no Trabalho na empresa estudada. E por fim, serão apresentadas as informações alcançadas por meio da entrevista semi-estruturada com o gestor da empresa.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

Como já mencionado, esse estudo buscou avaliar a QVT dos colaboradores de uma empresa de pequeno porte que atua no segmento de bebidas. Para essa classificação, utilizou-se a classificação do SEBRAE que considera as Micro e Pequena Empresas (MPE), de acordo com seu porte e em função do número de pessoas empregadas.

Porte	Setores	
	Indústria ¹	Comércio e Serviços
Microempresa	até 19 pessoas ocupadas	até 9 pessoas ocupadas
Pequena empresa	de 20 a 99 pessoas ocupadas	de 10 a 49 pessoas ocupadas

Quadro 4.1 - Classificação dos estabelecimentos por porte

Fonte: adaptado de SEBRAE e DIEESE, 2010, p. 25

Para preservar a imagem da mesma, optou-se não divulgar o nome da organização. A indústria de bebidas iniciou suas atividades em 1969 no interior do Agreste Pernambucano, no início com apenas 2 funcionários. Com o passar dos anos o fundador da fábrica de bebidas investia todo o seu lucro na própria empresa com o intuito de aprimorar seu produto. Em 1984 a empresa passou a ser administrada pelo o filho primogênito do fundador da organização, essa época foi marcada por muito sucesso, uma vez que industrializava um produto de muita aceitação. A bebida é

¹ Nota: As mesmas delimitações de porte foram utilizadas para o setor da construção.

produzida com o mais moderno maquinário, que passa desde o processo de apuração até o engarrafamento e distribuição.

Em 2001, a empresa passou por momentos de transição e desenvolvimento, com o intuito de ampliar e fortalecer a distribuição do produto, o fundador determinou que a empresa fosse administrada por um executivo altamente qualificado. A partir do ano de 2003 até os dias atuais a empresa é dirigida por 6 sócios diretores – filhos (as) do fundador da organização – sendo estes distribuídos em diferentes departamentos. Conta também com cerca de 30 funcionários, estes compõem as seguintes funções: Assistente administrativo, gerente e sub-gerente de produção, operários, secretárias e serviços gerais.

Além dos funcionários, a empresa em estudo conta os distribuidores que atende todo o estado de Pernambuco – desde o sertão até a região metropolitana do Recife, e também os estados do Rio Grande do Norte, Paraíba, Alagoas, Bahia e Piauí. A empresa apresenta projetos audaciosos, porém viáveis, como a expansão de seus produtos por todo o país. Acreditam que esse alvo só será alcançado com o auxílio de toda sua equipe de trabalho, por isso investem na vida funcional.

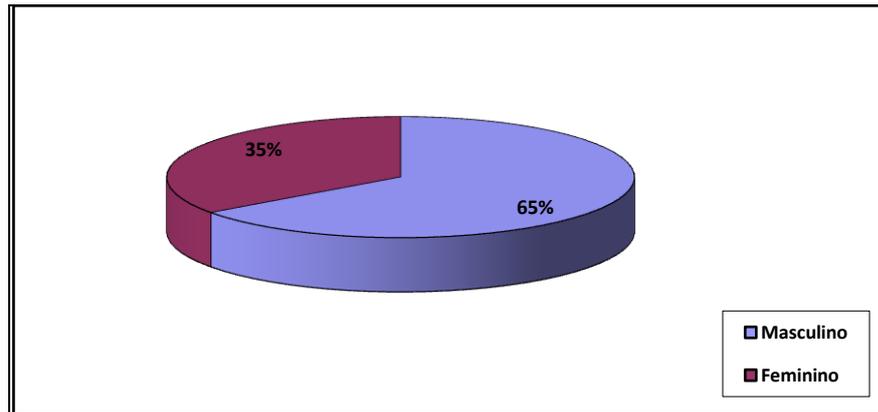
Por acreditarem que seus funcionários são o maior patrimônio e saber a importância do trabalho na vida do indivíduo a organização procura adotar práticas que promovam bem-estar, motivação e QVT para seus colaboradores. Algumas ações que a empresa adota são: Carga horária adequada, direitos trabalhistas respeitados, investimento em equipamentos de segurança, dispor momentos de integração para os funcionários, entre outros.

Desde então a história da empresa é marcada por grande sucesso, com o objetivo de suprir os desejos dos seus clientes externos, acrescentou em seu portfólio uma diversidade de produtos, todos oferecidos com qualidade, ao mesmo tempo em que propiciam para seus clientes internos (funcionários) um ambiente de trabalho agradável e satisfatório.

4.2 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Participou desta pesquisa uma amostra de 20 funcionários, dos quais 65% são do sexo masculino e 35% do sexo feminino.

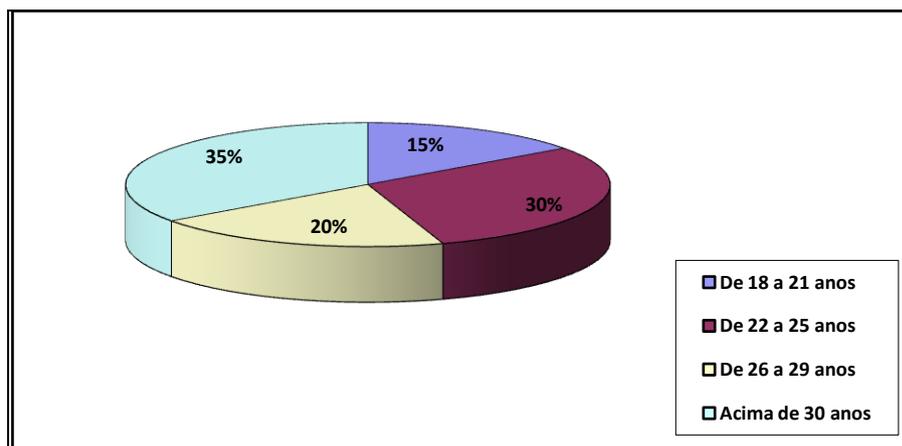
Gráfico 4.2.1 – Classificação percentual dos respondentes por gênero



Fonte: Estudo de caso, 2012.

O gráfico 4.2.2, apresentado a seguir, ilustra a distribuição dos respondentes por faixa etária. Observar-se que dentre os colaboradores, 15% possuem idade de 18 a 21 anos, 30% dos funcionários possuem idade de 22 a 25 anos, 20% tem de 26 a 29 anos e 35% possuem idade acima de 30 anos.

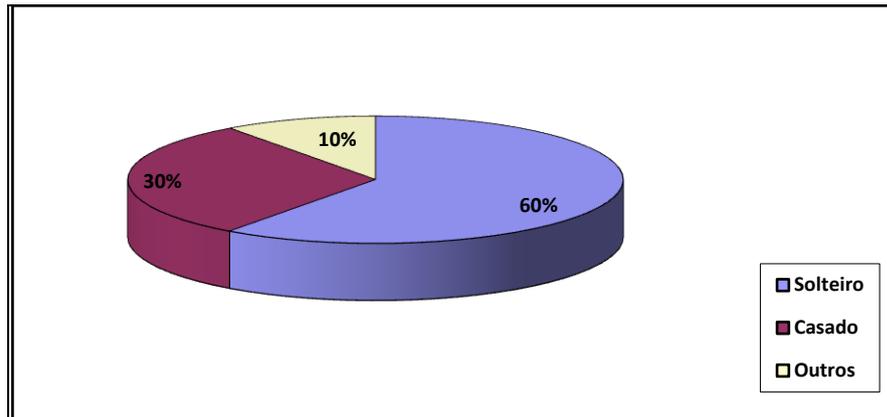
Gráfico 4.2.2 – Classificação percentual por faixa etária.



Fonte: Estudo de caso, 2012.

Em relação ao estado civil dos respondentes, 60% afirmaram-se solteiros, 30% Casados e 10% na categoria outros. São incluídas nessa última categoria pessoas divorciadas, viúvas ou que não são casadas oficialmente.

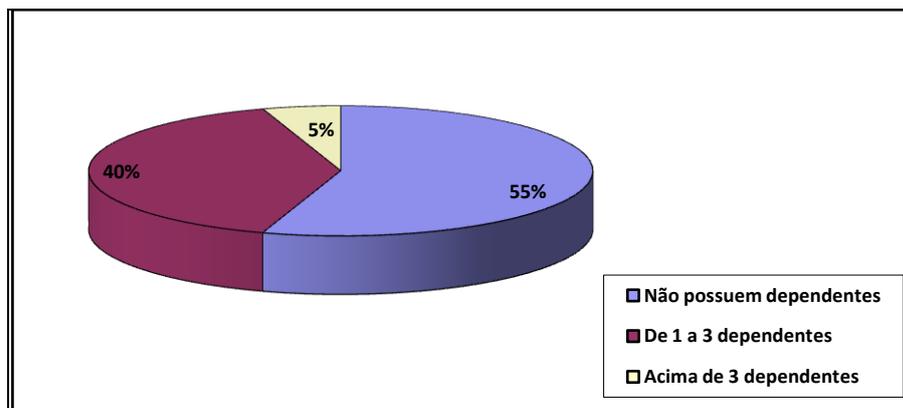
Gráfico 4.2.3 – Classificação percentual dos entrevistados por estado civil



Fonte: Estudo de caso, 2012.

De acordo com o gráfico 4.2.4, 55% dos entrevistados alegaram não possuir dependentes, enquanto 45% afirmaram possuí-los, dentre eles 40% têm de 1 a 3 dependentes e apenas 5% possui acima de 3 dependentes.

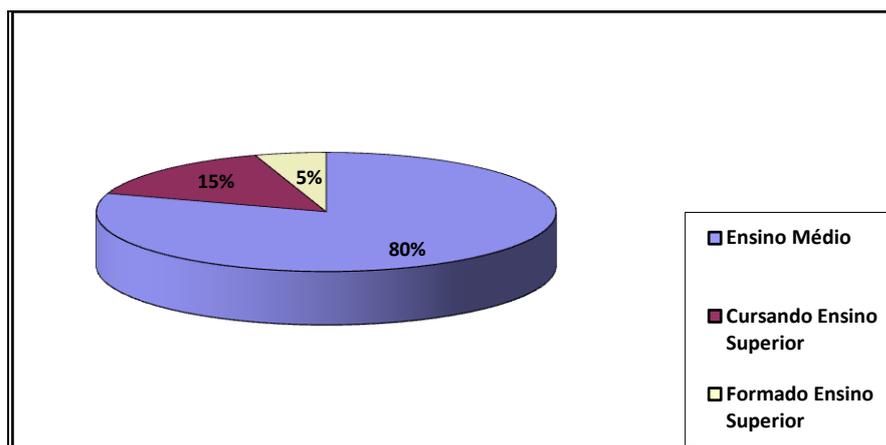
Gráfico 4.2.4 – Classificação percentual de dependentes por respondente



Fonte: Estudo de caso, 2012.

No que se refere ao grau de instrução dos respondentes, 80% dos colaboradores confirmaram ter concluído o Ensino Médio, 15% estão cursando nível superior e 5% afirmaram ter o Ensino Superior completo. Foi percebido ainda que um dos funcionários que estão na categoria de Ensino Superior completo, atualmente é subgerente de produção. Esse resultado mostra que a empresa exige que seus funcionários tenham ao menos o ensino médio completo, e que quanto mais aperfeiçoados forem seus conhecimentos, mais oportunidades terão de crescer na empresa.

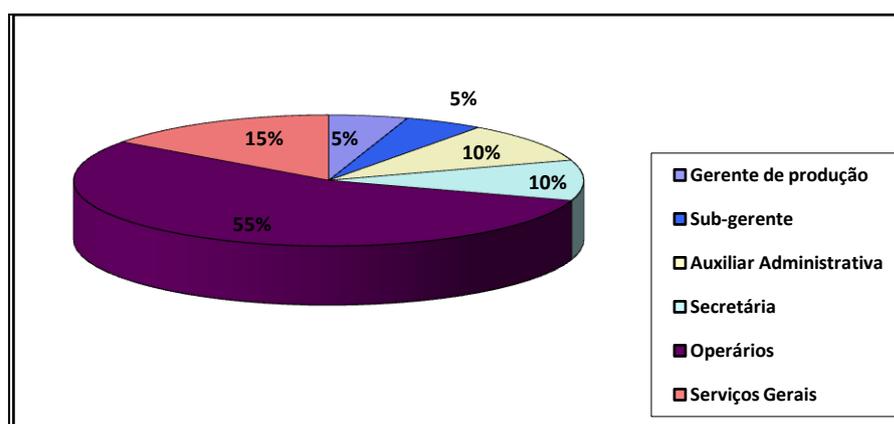
Gráfico 4.2.5 – Classificação percentual por grau de escolaridade



Fonte: Estudo de caso, 2012.

Em relação ao cargo dos colaboradores, o gráfico 4.2.6 aponta que 55% são operários de máquinas, 15% trabalham com serviços gerais, 10% são assistentes administrativos, 10% secretárias, 5% são gerentes e 5% sub-gerente.

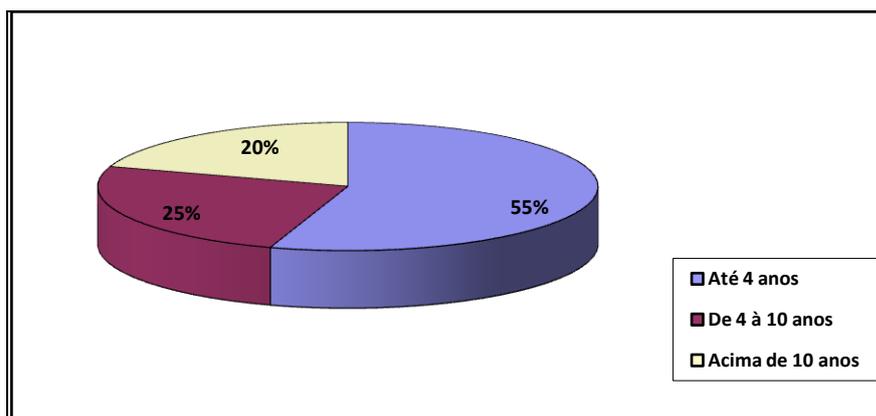
Gráfico 4.2.6 – Classificação percentual por cargos.



Fonte: Estudo de caso, 2012.

O gráfico 4.2.7 representa o tempo de serviço dos colaboradores da empresa. Observa-se que 55% têm menos de 4 anos na empresa, 25% tem entre 4 a 10 anos de colaboração na organização e o menor percentual (20%) correspondem aos sujeitos que tem mais de 10 anos de tempo de serviço na empresa.

Gráfico 4.2.7 – Classificação percentual por tempo de serviço.



Fonte: Estudo de caso, 2012.

Dessa forma, com base na amostra utilizada pode-se concluir que os funcionários da empresa em estudo, são em sua maioria do sexo masculino, não possuem dependentes e são solteiros.

4.3 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A observação em qualquer ambiente de trabalho permite a identificação de uma gama de informações relacionadas à Qualidade de Vida no Trabalho.

Para avaliar os fatores que influenciam a QVT na empresa, o questionário foi dividido em categorias. Essas categorias envolvem questões sobre: ambiente de trabalho, remuneração, relacionamentos, autonomia no trabalho, motivação, satisfação, construção de carreira, direitos trabalhistas e responsabilidade social da empresa.

Os percentuais referentes a cada categoria são apresentados em tabelas. A escolha por esse método se deu pelo fato de ser um procedimento eficiente de divulgar os resultados obtidos, além de dispor dados com maior facilidade de compreensão (ANDRADE, 2006).

4.3.1 Ambiente de trabalho

A tabela 1 apresenta os resultados relacionados às condições de trabalho na organização estudada. Neste item serão avaliadas questões sobre horários, segurança e condições de trabalho.

De acordo com o estudo, 85% dos entrevistados afirmaram que o ambiente de trabalho é agradável. Em relação ao horário de trabalho, 80% responderam que o horário é adequado. Todos declararam que a empresa investe em equipamentos de segurança.

Tabela 4.3.1 – Questões sobre o Ambiente de Trabalho

Nº	AMBIENTE DE TRABALHO	Sim	Em termos	Não
03	O ambiente de trabalho é agradável?	85%	10%	5%
04	Você considera sua jornada de trabalho adequada e tem tempo para cumprir todas as tarefas no seu trabalho?	80%	15%	5%
05	Acontece com frequência acidentes no trabalho?	0%	0%	100%

Fonte: Estudo de caso, 2012.

4.3.2 Remuneração

Quanto à remuneração, observa-se que 55% dos entrevistados informaram que acham justo seu salário, 35% declararam que não acham justo o seu salário e apenas 10% na categoria ‘em termos’.

Por outro lado, 50% declararam que seu salário é suficiente para satisfazer suas necessidades, enquanto 30% afirmaram que não é suficiente. A categoria ‘em termos’ foi assinalada por 20% dos respondentes.

Tabela 4.3.2 – Questões sobre Remuneração

Nº	REMUNERAÇÃO	Sim	Em termos	Não
01	Você considera seu salário justo?	55%	10%	35%
02	Seu salário é suficiente para satisfazer suas necessidades?	50%	20%	30%

Fonte: Estudo de caso, 2012.

4.3.3 Autonomia

A categoria Autonomia focaliza o uso e desenvolvimentos de capacidades dos

entrevistados no âmbito organizacional. Dessa forma, foi analisado se a empresa abre espaço para seus funcionários desempenharem habilidades múltiplas.

Conforme observado no estudo, 35% afirmaram ter liberdade para desenvolver outras tarefas na empresa, 30% declararam não ter essa liberdade e 35% declararam que desenvolvem outras tarefas, mas para desempenhá-la é necessário a ordem de seu superior. Em relação a novos aprendizados na empresa, 70% responderam que a empresa abre espaço para os funcionários aprenderem coisas novas no trabalho. Quanto à autonomia para auxiliar seus colegas numa determinada tarefa, 70% dos entrevistados afirmaram que recebem esse apoio.

Tabela 4.3.3 – Questões sobre Autonomia

Nº	AUTONOMIA	Sim	Em termos	Não
06	Você tem liberdade para desenvolver outras tarefas?	35%	35%	30%
08	Você acha que a empresa abre espaço para os trabalhadores aprender coisas novas no seu trabalho?	70%	15%	15%
18	Quando você não consegue desempenhar uma tarefa, seus colegas de trabalho oferecem apoio?	70%	20%	10%

Fonte: Estudo de caso, 2012.

4.3.4 Motivação

A tabela 4.3.4 descreve o ponto de vista dos entrevistados em relação às questões sobre motivação. Quando perguntados se a empresa reconhece a dedicação dos funcionários, 65% disseram a empresa reconhece os esforços dos colaboradores, 25% declararam que a empresa não reconhece e 10% disseram que a empresa reconhece de forma esporádica. Em relação à oportunidade de crescimento, 30% afirmaram ter recebido promoção, 45% afirmaram não ter recebido e 25% responderam que não receberam promoção, mas que obteve um ajuste salarial.

Tabela 4.3.4 – Questões sobre Motivação

Nº	MOTIVAÇÃO	Sim	Em termos	Não
09	A empresa reconhece a dedicação dos funcionários?	65%	10%	25%

13	Você recebeu alguma promoção desde que foi admitido?	30%	25%	45%
14	Você acha que seu trabalho é reconhecido pelo os demais?	50%	30%	20%

Fonte: Estudo de caso, 2012.

4.3.5 Satisfação

Em relação à satisfação dos funcionários com o trabalho, 85% dos entrevistados afirmaram estarem satisfeitos com a tarefa que executam; 15% estão poucos satisfeitos e nenhum funcionário está insatisfeito com sua tarefa. Quando perguntados se sentem orgulho de trabalhar na empresa, 90% responderam que sim e 10% em termos. Quanto à realização pessoal com o trabalho, 65% afirmaram que o trabalho proporciona realização pessoal.

Tabela 4.3.5 – Questões sobre Satisfação

Nº	SATISFAÇÃO	Sim	Em termos	Não
07	Você está satisfeito com a tarefa que executa?	85%	15%	0%
10	Você sente orgulho de trabalhar nessa empresa?	90%	10%	0%
21	Você se sente realizado com o seu trabalho?	65%	20%	15%
22	Sua família sente orgulho do seu trabalho?	85%	15%	0%

Fonte: Estudo de caso, 2012.

4.3.6 Relacionamento

Quanto ao relacionamento, 90% dos entrevistados afirmaram ter um bom relacionamento com seus colegas de trabalho. Em relação ao relacionamento com os chefes, 85% disseram estarem satisfeitos. E nenhum dos entrevistados sofre qualquer tipo de preconceito no ambiente de trabalho.

Tabela 4.3.6 – Questões sobre Relacionamentos

Nº	RELACIONAMENTO	Sim	Em termos	Não
15	O relacionamento com seus colegas de trabalho é bom?	90%	10%	0%
16	O relacionamento com os chefes é bom?	85%	15%	0%
17	Você sofre algum tipo de preconceito no seu trabalho?	0%	0%	100%

Fonte: Estudo de caso, 2012.

4.3.7 Direitos Trabalhistas

Em relação aos direitos dos trabalhadores, quando perguntados se são respeitados, 70% disseram que sim, 25% responderam que seus direitos são respeitados em termos e 5% disseram que não são respeitados. Vale ressaltar que os entrevistados que afirmaram que seus direitos são respeitados em termos ou que não são respeitados, tem menos de 1 ano na empresa. Essa mesma informação é válida para a pergunta 24, uma vez que 30% dos entrevistados não responderam a questão por não completarem seu primeiro ano na empresa. Quanto à remuneração de hora extra todos afirmaram que a empresa adota essa prática.

Tabela 4.3.7 – Questões sobre Direitos Trabalhistas

Nº	DIREITOS TRABALHISTAS	Sim	Em termos	Não
19	Seus direitos trabalhistas são respeitados?	70%	25%	5%
20	Você é remunerado quando faz hora extra?	100%	0%	0%
24	Você tem férias anualmente?	70%	0%	0%

Fonte: Estudo de caso, 2012.

4.3.8 Construção de Carreira

A tabela 4.3.8 explica a percepção dos entrevistados quanto a construção e/ou oportunidade de carreira, apenas 20% responderam que a empresa possibilita a construção de uma carreira, 40% acreditam que a empresa possibilita em termos, assim como 40% disseram que a empresa não possibilita a construção de uma carreira.

Tabela 4.3.8 – Questões sobre Construção de Carreira

Nº	CONSTRUÇÃO DE CARREIRA	Sim	Em termos	Não
11	Você acredita que a empresa possibilita a construção de uma carreira?	20%	40%	40%

Fonte: Estudo de caso, 2012.

4.3.9 Práticas Organizacionais

Esse último item permite analisar se a empresa transmite uma boa imagem para a sociedade e se a mesma adota práticas que proporciona QVT dos seus colaboradores. Conforme a tabela 4.3.9, 75% dos entrevistados afirmaram que a empresa passa uma boa imagem para a sociedade. Em relação ao investimento em QVT, 50% alegaram que a empresa investe em práticas e ações que melhoram o ambiente organizacional, 25% afirmaram que a empresa investe em termos, 10% afirmaram que a empresa não investe, e 15% dos entrevistados não responderam a pergunta.

Tabela 4.3.9 – Questões sobre Práticas Organizacionais

Nº	PRÁTICAS DA EMPRESA	Sim	Em termos	Não
25	Você acredita que a empresa passa uma boa imagem para a sociedade?	75%	25%	0%
27	Você acha que a empresa investe na QVT dos funcionários?	50%	25%	10%

Fonte: Estudo de caso, 2012.

4.4 RESULTADO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Fazendo um levantamento de todas as categorias expostas acima percebe-se que os indivíduos estão cada vez mais exigentes com as condições de trabalho. Dessa forma, para as organizações alcançarem seus objetivos faz-se necessário primeiramente promover a qualidade de vida do trabalhador, com o intuito destes atingirem altos níveis de motivação e satisfação.

Vale ressaltar que três categorias ficaram abaixo da média de 50%, apontando assim a insatisfação da maior parte dos funcionários. Os itens considerados como

críticos estão relacionados a questões de autonomia, construção de carreira e motivação. A tabela a seguir permite uma melhor visualização desses itens (Tabela 4.4).

Tabela 4.4 – Fatores críticos

Nº	FATORES	Sim	Em termos	Não
06	Você tem liberdade para desenvolver outras tarefas?	35%	35%	30%
11	Você acredita que a empresa possibilita a construção de uma carreira?	20%	40%	40%
13	Você recebeu alguma promoção desde que foi admitido?	30%	25%	45%

Fonte: Estudo de caso, 2012.

4.5 PERCEPÇÃO DA GERÊNCIA SOBRE O AMBIENTE DE TRABALHO E A QVT

Como já relatado anteriormente, foi realizada uma entrevista com a gerência da empresa com o intuito de conseguir informações importantes a respeito do ambiente organizacional, bem como explorar de forma mais aprofundada o tema em estudo. Com base no que for exposto através da entrevista e levando em consideração todos os dados obtidos por meio do questionário será possível fazer uma conexão com todas as informações para então responder a pergunta-pesquisa do estudo.

A empresa vista sob a ótica do gestor, apresenta um ambiente de trabalho adequado, agradável e tranquilo, mas isso não impede de ouvir novas sugestões a fim de melhorar o funcionamento da organização. Declarou ainda que a empresa transmite confiança e uma boa imagem para a sociedade, pois são oferecidos produtos com qualidade para os clientes externos, ao mesmo tempo que propiciam um ambiente de trabalho satisfatório para seus clientes internos.

O trabalho na visão do gestor tem grande importância na vida do ser humano e por esse motivo sempre busca melhorar seu ambiente interno adotando práticas que propiciem bem-estar e QVT. A confirmação dessas informações são as ações que a empresa segue, pode-se citar como exemplo: Carga horária adequada para todos – (8 horas por dia), além de dispor 1 hora e 30 minutos para almoçar com sua família e descansar um pouco; Direitos trabalhistas respeitados – férias, décimo terceiro, hora extra, etc.; Investimento em equipamento de segurança; Momentos de integração para

os funcionários – confraternizações, comemorações de aniversário e outros eventos como torneio de futebol.

Segundo o gestor, todas as práticas descritas anteriormente são valorizadas pelos funcionários da organização, acredita ainda que quanto melhor a QVT dos seus colaboradores, mais eles “vestem a camisa” da empresa, mais motivados e satisfeitos serão e, conseqüentemente seu trabalho será mais produtivo.

5. CONCLUSÃO

Neste último capítulo, serão apresentadas as considerações finais procedentes do estudo, envolvendo a pergunta-pesquisa.

5.1 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Qualidade de Vida no Trabalho é um fator que interfere diretamente no ambiente organizacional, por isso é cada vez mais intensa e freqüente a preocupação das empresas em proporcionar um ambiente adequado e agradável e conseqüentemente bem-estar para seus colaboradores. Com base na análise da literatura sobre QVT, percebe-se que a relação trabalho x ser humano vem desde a antiguidade, com o passar do tempo e com a expansão do tema, as organizações perceberam que é imprescindível gerar melhorias no ambiente de trabalho e promover boas condições para o ser humano a fim de atingir os objetivos organizacionais.

Sendo assim, o objetivo geral deste estudo foi analisar a Qualidade de Vida no Trabalho e sua influência na produtividade em uma empresa no segmento de bebidas. Este foi alcançado fundamentado nas abordagens teóricas sobre o tema em estudo, bem como nas análises e resultados dos questionários junto aos colaboradores e da entrevista semi-estruturada com um dos gerentes da empresa.

Os resultados da pesquisa apontaram que a empresa tem consciência da importância de QVT para seus colaboradores, por isso sempre busca melhorar o ambiente organizacional com intuito de elevar o nível de comprometimento, motivação e satisfação de seus funcionários e, por conseguinte maximizar a produtividade.

Foi percebido também que as atividades de QVT desenvolvidas na empresa estão relacionadas em destaque, a carga horária adequada, investimento de equipamentos de segurança, integração social, e direitos trabalhistas. Com pouco destaque encontra-se os itens relacionados à liberdade para desenvolver outras tarefas, política de promoção e construção de carreira.

Dessa forma, a administração da empresa deve apresentar ações ou programas de QVT, visando o aperfeiçoamento dessas categorias, uma vez que foram considerados pelos colaboradores fatores críticos. Além de despertar a discussão sobre o tema com

seus trabalhadores, pois quando perguntados sobre ‘O que você considera QVT’ (pergunta 26 – questionário) 45% dos entrevistados não responderam a questão. Indicando que a falta de informação pode ser considerada como o maior obstáculo ao reconhecimento da QVT.

5.2 RESPOSTA À PERGUNTA-PESQUISA

Compete ao objeto de pesquisa responder a seguinte questão: Como a Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores de uma pequena empresa no segmento de bebidas influencia na produtividade?

Como base no que foi revelado através da pesquisa, pode-se concluir que a Qualidade de Vida no Trabalho é considerada como método, ferramenta ou estratégia que interfere a execução das tarefas dos colaboradores e influencia de forma direta seu desempenho produtivo. Ou seja, quanto mais à empresa investe em programas/ações que promovam a QVT, mais atrai satisfação de seus funcionários e mais retorno terão em produtividade.

A melhoria da produtividade não pode ser discutida sem o reconhecimento de que o conceito de produtividade vai além da idéia de uma boa produção ou de ser eficiente. É também um conceito que encontra suas raízes no dinamismo humano, porque tem indispensável conexão com a melhoria da qualidade de vida de cada indivíduo no trabalho e suas conseqüências fora dessa esfera. (BENNETT apud LIMONGI-FRANÇA, 2011, p.45)

Portanto, o grande desafio para as empresas, incide em possibilitar bem-estar no ambiente de trabalho, com a finalidade de promover um ambiente que estimule e apresente apoio ao indivíduo e a empresa. A melhoria no âmbito organizacional propaga motivação, satisfação, participação nos processos empresariais e, por conseguinte maximiza a produtividade.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à Metodologia do Trabalho Científico**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

_____. **Introdução à Metodologia do Trabalho Científico**. – 7. ed, 2. reimpressão - São Paulo: Atlas, 2006.

BARROS, Carlos A. Cereja de. **Qualidade de vida no Trabalho – O que vem a ser, afinal, a Qualidade de vida no Trabalho?** Disponível em: www.multiclassificados.com/.../vida_no_trabalho_download,5.html. Acesso em: 30/04/2012

BATEMAN, Thomas S; SNELL, Scott. **Administração - Novo Cenário Competitivo**. 2.ed. São Paulo: Editora Atlas, 2009.

BOHLANDER, George; SNELL, Scott; SHERMAN Arthur. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Editora Thomson, 2005.

CAVASSANI, Amarildo Pereira; CAVASSANI, Edlene Barbieri; BIAZIN, Celestina Crocetta. **Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as organizações**. XIII SIMPEP – Bauru, SP, Brasil, 06 a 08 de novembro de 2006. Disponível em: http://www.simpep.feb.unesp.br/brnais/anais_13artigos784. Acesso em: 28/04/2012

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 21ª Reimpressão Rio de Janeiro: Editora Campus, 1999;

_____. **Gestão de pessoas**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. S. **Métodos de pesquisa em administração**. 7. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

COSTA, Manuela de Andrade. **Qualidade de vida no trabalho do servidor público: fatores críticos na percepção dos funcionários da secretaria de administração e finanças do município de Gravatá**. Caruaru, 2010.

ETZIONI, Amitai. **Organizações Modernas**. 4ª ed. São Paulo. Pioneira, 1964.

FONSECA, Vera Luiza A. G. **Qualidade de vida no trabalho : um estudo sobre a qualidade de vida na Coordenação geral de recursos Humanos do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior**. Especialização (Monografia em MBA) da Fundação Getúlio Vargas, Brasília, 2001

FRANÇA, A. **Interfaces da Qualidade de Vida no Trabalho na Administração de Empresas: fatores críticos da Gestão Empresarial para uma Nova Competência**. São Paulo, 2001 Tese (Livre-Docência) – Faculdade de Economia e Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo.

FROSSARD, Maiby Carestiatto. **Qualidade de vida no serviço público: um programa para agência nacional de petróleo, gás natural e bio combustíveis – ANP**. Fundação Getúlio Vargas, 2009. Disponível em:
<http://virtualbib.fgv.br/dspace/handle/10438/3294>. Acesso em 30/04/2012.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991.

HANDY, Charles B. **Como compreender as organizações**. Rio de Janeiro, Zahar, 1978.

HERZBERG, F. **One more time: How do you motivate employees?** Harvard Business Review, 1968.

JULIÃO, Patrícia. **Qualidade de Vida no trabalho – Avaliação em Empresa do setor Automobilístico a partir do Clima Organizacional e do Sistema da Qualidade baseado na Especificação Técnica ISSO/TS 16.949**. Universidade de São Paulo, 2001

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos humanos: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2005.

LACOMBE, Franciso; HEILBORN Gilberto. **Administração: princípios e tendências**. 2. ed. rev. e atualizada. São Paulo: Saraiva, 2008.

LIMA, Irê Silva. **Qualidade de Vida no Trabalho**. Revista Brasileira de Administração. São Paulo: nº 23, outubro, 1998.

LIMONGI-FRANÇA, A.C. **Qualidade de vida no Trabalho – QVT: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. – 2. ed.- 7. Reimpr. – São Paulo: Atlas, 2011.

MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MARCONI, Marina de Andrade e LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**. 6º ed. São Paulo: Atlas, 2006;

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Estudo de Caso – Uma estratégia de pesquisa**. 2. ed. – 2. reimpr, - São Paulo: Atlas, 2008.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração: da escola científica à competitividade na economia globalizada**. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2000;

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à Administração**. – 7. ed. ver. e ampl. – 3. Reimpr. – São Paulo: Atlas, 2009.

MANZINI, E. J. **A entrevista na pesquisa social**. Didática, São Paulo, v. 26/27, p. 149-158, 1990/1991;

MOREIRA, Ramon Luiz Dias; GOURSAND, Marcos Araújo. **Os sete pilares da qualidade de vida**. Belo Horizonte: Letras e Letras, 2006.

MORETTI, Silvinha. **Qualidade de vida no trabalho x auto-realização humana**. Instituto Catarinense de Pós-Graduação, Santa Catarina.
Disponível em: <http://www.icpg.com.br/artigos/rev03-12.pdf> Acesso em 29/03/2012.

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

OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. 8ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

_____. **Comportamento Organizacional**. 11ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005;

ROBBINS, Stephen P., JUDGE, Timothy A. e SOBRAL, Felipe. **Comportamento Organizacional teoria e prática no contexto brasileiro**. 14º Ed. São Paulo: Ed. Pearson, 2010;

RODRIGUES, Marcus Vinicius. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 12 ed. Petropolis, RJ: Vozes, 2009.

SEBRAE; DIEESE. **Anuário do trabalho na micro e pequena empresa: 2009**. 3. ed. / Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Org.); Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos [responsável pela elaboração da pesquisa, dos textos, tabelas e gráficos]. Brasília: SEBRAE; DIEESE, 2010.

SILVA JUNIOR, N. A. S. **Satisfação no trabalho: um estudo entre os funcionários dos hotéis de João Pessoa**. In: Psico-USF, p.47-57 , 2001.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias e Colaboradores. **Medidas do comportamento organizacional**. São Paulo: Artmed, 2008;

SOBRAL, Filipe; PECI Alketa. **Administração: teoria e prática no contexto brasileiro**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.

SPECTOR, P. E. **Satisfação no trabalho e comprometimento com a organização**. In: Psicologia nas organizações. São Paulo: Saraiva, 2005.

STONER, James A. F; FREEMAN, R. Edward. **Administração**. Trad. Alves Calado. 5. Ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999;

TEIXEIRA, Elizabeth. **As três metodologias – Acadêmica, da Ciência e da Pesquisa**. 7. ed. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

WAGNER III, J. A. , HOLLENBECK, J. R. **Comportamento organizacional: criando vantagem competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2006.

WALTON, R. **Quality of working life: what is it?** Slow Management Review. USA: v.15, n. 1, 1973.

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

YIN, Robert K. **Estudo de Caso – Planejamento e Métodos**. Trad. Daniel Grasse. – 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

APÊNDICES



**UFPE - CAA
Caruaru
Núcleo de Gestão**

APÊNDICE I

Questionário

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO EM UMA MICRO-EMPRESA NO SEGMENTO DE BEBIDAS.

Prezado (a) Colaborador (a),

Este questionário tem como objetivo diagnosticar como o trabalhador se sente a respeito da sua Qualidade de Vida no Trabalho. A referida pesquisa faz parte de um estudo para a conclusão do curso de Administração da graduanda na Universidade Federal de Pernambuco – UFPE, Campus Acadêmico do Agreste – CAA.

Ressaltando que todas as informações contidas nesta pesquisa são confidenciais e serão utilizadas somente para esta pesquisa.

Desde já agradeço a sua colaboração e disponibilidade.

ATENÇÃO:

1. Por favor, responda todas as questões;
2. Você deverá responder de acordo com as experiências do dia a dia no ambiente de trabalho;
3. Sua resposta será com base naquilo que você acha que mais se aproxima da sua opinião;
4. A divulgação das informações será anônima e de forma agrupada;
5. É necessário que você seja sincero nas respostas.

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA**DADOS PESSOAIS**

Idade: _____ anos.

Sexo:

()Feminino

()Masculino

Estado Civil

()Solteiro

()Casado

()Outros: _____

Dependentes:

()Não

()Sim

Quantos: _____

Escolaridade:

Resposta: _____

Cargo que ocupa na empresa

Resposta: _____

Há quanto tempo você trabalha nesta organização?

Resposta: _____

1- Você considera que seu salário é justo?

() Sim

()Não

() Em termos

2- Seu salário é suficiente para satisfazer suas necessidades?

() Sim

()Não

() Em termos

3- O ambiente de trabalho é agradável?

- Sim
- Não
- Em termos

4- Você considera sua jornada de trabalho adequada e tem tempo para cumprir todas as tarefas no seu trabalho?

- Sim
- Não
- Em termos

5- Acontece com frequência acidentes no trabalho?

- Sim
- Não
- Em termos

6- Você tem liberdade para desenvolver outras tarefas?

- Sim
- Não
- Em termos

7- Você está satisfeito com a tarefa que executa?

- Sim
- Não
- Em termos

8- Você acha que a empresa abre espaço para os trabalhadores aprender coisas novas no seu trabalho?

- Sim
- Não
- Em termos

9- A empresa reconhece a dedicação dos funcionários?

- Sim

- Não
- Em termos

10- Você sente orgulho de trabalhar nessa empresa?

- Sim
- Não
- Em termos

11- Você acredita que a empresa possibilita a construção de uma carreira?

- Sim
- Não
- Em termos

12- Você pensa em mudar de emprego?

- Sim
- Não
- Em termos

13- Você recebeu alguma promoção desde que foi admitido?

- Sim
- Não
- Em termos

14- Você acha que seu trabalho é reconhecido pelo os demais?

- Sim
- Não
- Em termos

15- O relacionamento com seus colegas de trabalho é bom?

- Sim
- Não
- Em termos

16- O relacionamento com os chefes é bom?

- Sim
- Não
- Em termos

17- Você sofre algum tipo de preconceito no seu trabalho?

- Sim
- Não
- Em termos

18- Quando você não consegue desempenhar uma tarefa, seus colegas de trabalho oferecem apoio?

- Sim
- Não
- Em termos

19- Seus direitos trabalhistas são respeitados?

- Sim
- Não
- Em termos

20- Você é remunerado quando faz hora extra?

- Sim
- Não
- Em termos

21- Você se sente realizado com o seu trabalho?

- Sim
- Não
- Em termos

22- Sua família sente orgulho do seu trabalho?

- Sim
- Não
- Em termos

23- Como você aproveita o seu tempo livre?

24- Você tem férias anualmente?

- Sim
 Não
 Em termos

25- Você acredita que a empresa passa uma boa imagem para a sociedade?

- Sim
 Não
 Em termos

26- O que você considera o que é Qualidade de Vida no Trabalho?

27- Você acha que a empresa investe na qualidade de vida no trabalho dos seus funcionários?

APÊNDICE II

ENTREVISTA COM O ADMINISTRADOR GERAL

1) DE QUE FORMA VOCÊ AVALIA A IMAGEM QUE A EMPRESA TRANSMITE PARA A SOCIEDADE?

Resposta: _____

2) A EMPRESA ADOTA OU JÁ ADOTOU AÇÕES E PROGRAMAS PRA MELHORAR A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO - QVT? QUAIS?

Resposta: _____

3) VOCÊ ACHA QUE AS AÇÕES E PROGRAMA DE QVT INTERFEREM NA PRODUTIVIDADE DA EMPRESA? COMO?

Resposta: _____

4) COMO VOCÊ PERCEBE O AMBIENTE DE TRABALHO NA EMPRESA?

Resposta: _____

5) NA SUA VISÃO, OS EMPREGADOS VALORIZAM AÇÕES E PROGRAMAS DE QVT? COMO VOCÊ PERCEBE ISSO?

Resposta: _____

6) QUAL A PERCEPÇÃO DA EMPRESA A RESPEITO DA QVT PARA O TRABALHADOR E PARA A EMPRESA, QUAIS CONEXÕES EXISTENTES?

Resposta: _____