

FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESA

ELIDA ROBERTA DE SOUZA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO
EM UM COLÉGIO PÚBLICO**

RUBIATABA-GO
2007

FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESA

ELIDA ROBERTA DE SOUZA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO
EM UM COLÉGIO PÚBLICO**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Administração com Habilitação em Empresa Orientadora: Fernanda Regina Nascimento

RUBIATABA
2007

FOLHA DE AVALIAÇÃO

ELIDA ROBERTA DE SOUZA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO
EM UM COLÉGIO PÚBLICO**

COMISSÃO JULGADORA

**MONOGRAFIA APRESENTADA PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE
GRADUADO PELA FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE
RUBIATABA**

1º Orientadora: _____
Professora. Fernanda Regina Nascimento, Dra.

2º Examinador: _____
Prof. Serigne Ababacar Cissé Ba, Mestre.

3º Examinador: _____
Prof. Enoc Barros da Silva, Especialista.

**Rubiataba-GO
2007**

*“Jamais considere seus estudos como uma obrigação,
Mas, como uma oportunidade invejável para
aprender a conhecer a influência libertadora da beleza
de reino do espírito, para seu próprio prazer pessoal e
para proveito da comunidade à qual seu futuro trabalho pertencer”.*

(Albert Einstein)

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a todos que acreditaram que a ousadia e os erros são caminhos para as grandes realizações.

A Deus, pois sem Ele, nada seria possível e não estaria aqui, desfrutando deste momento que é tão importante.

Toda a minha família que estiveram juntos de me a todos os momentos da minha vida.

Ao meu namorado que é uma pessoa muito importante na minha vida e está comigo a todos os momentos.

AGRADECIMENTOS

A Deus por proporcionar-me a conclusão de metas uma etapa da vida que se consuma neste trabalho.

A família e amigos, em especial aos meus pais pela formação e pelo apoio que me deram durante estes anos tão difíceis.

A todos os colegas de turma pelas agradáveis e inesquecíveis momentos vividos e pelo grande elo de amizade formado durante todo esse tempo.

Meu agradecimento especial à Professora e Doutora Fernanda Regina Nascimento, minha orientadora, pela paciência, dedicação, profissionalismo, compreensão e amizade, presentes desde a concepção d tema e por ter proporcionado um ambiente de trabalho favorável.

Agradeço a todos aqueles que, diretamente ou indiretamente, colaboraram para este trabalho consiga atingir aos objetivos propostos.

RESUMO

O presente estudo trata-se da análise da qualidade de vida dos colaboradores do Colégio Estadual Prudêncio Ferreira. Foi realizado um estudo de caso de caráter exploratório onde o pesquisador coletou dados e informações necessárias através de observações e questionários, o fator mais importante foi a colaboração das pessoas em oferecer dados e informações. Os resultados obtidos com base na pesquisa mostraram que há qualidade de vida entre os colaboradores do colégio, sendo que esta deve ser trabalhada com mais ênfase, devido fatores como higiene e a segurança que podem afetar o trabalho, tornando motivo de insatisfação e mau desempenho dos colaboradores ao executar sua atividade, pode-se constatar que os colaboradores estão conscientes de políticas para que possa ser melhorada a qualidade nas atividades desenvolvidas e assim conseqüentemente a satisfação das pessoas por trabalhar em um ambiente que lhes proporciona qualidade de vida no trabalho e condições para o seu crescimento.

Palavras chaves: Qualidade de vida no trabalho; Qualidade; Pessoas; Custos; Higiene e segurança.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Sexo dos entrevistados.....	32
Figura 2: Faixa etária dos entrevistados.....	33
Figura 3: Estado civil dos entrevistados.....	33
Figura 4: Tempo de serviço dos entrevistados.....	34
Figura 5: Grau de escolaridade dos entrevistados.....	35
Figura 6: Renda familiar dos entrevistados.....	36
Figura 7: Clima organizacional da empresa.....	36
Figura 8: Satisfação das pessoas com o emprego que possui.....	37
Figura 9: Reconhecimento pelo trabalho.....	38
Figura 10: Segurança física e mental na organização.....	39
Figura 11: Gratificação salarial.....	40
Figura 12: Membros da equipe de trabalho.....	41
Figura 13: Figura 13: Treinamento.....	42
Figura 14: Clima de confiança.....	43
Figura 15: Fluxo de comunicação e informação.....	44
Figura 16: condições ambientais de trabalho.....	45
Figura 17: Ambiente de trabalho.....	46
Figura 18: Bem estar dos funcionários.....	47
Figura 19: Fachada da organização pesquisada.....	53

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	10
1 CONTEXTUALIZAÇÃO DA PESQUISA.....	12
1.1 O Problema de Pesquisa.....	12
1.2 Objetivos.....	13
1.2.1 Objetivo Geral.....	13
1.2.2 Objetivos Específicos	13
1.3 Justificativa	14
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	15
2.1 Origem da Qualidade de Vida no Trabalho.....	15
2.2 Qualidade de Vida no Trabalho.....	16
2.3 Qualidade.....	21
2.4 As Pessoas.....	23
2.5 Custos Decorrentes da QVT.....	24
2.6 Higiene e Segurança no Trabalho.....	26
3 METODOLOGIA.....	28
3.1 Local da Pesquisa.....	28
3.2 Tipo de Pesquisa.....	28
3.3 Método de Estudo.....	29
3.4 Coleta dos Dados.....	29
3.5 Análise dos Dados.....	31
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	32
4.1 Perfil.....	32
4.2 Questões Diversas.....	36
5 CONCLUSÃO.....	48
6 SUGESTÃO.....	49
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	50
APÊNDICE	
Apêndice A	
Apêndice B	
Apêndice C	

INTRODUÇÃO

Nos últimos anos vem se falando muito a respeito de qualidade de vida no trabalho (QVT), isto devido a maior parte das pessoas passarem cerca de pelo menos 8 horas por dia e no mínimo 35 anos da vida em um ambiente de trabalho, levando os problemas do trabalho para casa e de casa para o trabalho. Sendo assim, os problemas podem refletir profundamente na produtividade. O lado profissional passou, a ser face predominante do ser humano, que sente forçado a trabalhar além do período normal. Esse ritmo foi assimilado pela sociedade e passou a ser um novo padrão, trabalhando aos sábados, domingos e até mesmo nos feriados, podendo ser afetado fatores físicos, tecnológicos e sociopsicológicos, refletindo no clima organizacional, isto dependendo da realidade de cada empresa e, no contexto em que está inserido tanto de grande, média ou pequeno porte.

Qualidade vida no trabalho é um programa que pode ser considerado como uma etapa do processo de recomposição do trabalhador, visando facilitar as necessidades dos trabalhadores ao desenvolver as atividades na organização, tendo como idéia básica que as pessoas são mais produtivas quanto mais estiver satisfeitas e envolvidas com o trabalho. A valorização de cada individuo ocorre quando os membros de uma organização são capazes de satisfazer necessidades pessoais importantes através da vivência, que engloba a preocupação com o efeito do trabalho nas pessoas, com eficácia da organização, com idéias na participação e solução de problemas e na tomada de decisão.

A Qualidade de Vida no Trabalho é uma abordagem baseada na filosofia humanista que prega a valorização do trabalhador como ser humano e busca o equilíbrio entre o indivíduo e organização, através da interação entre as exigências e necessidades de ambos, gerando cargos que sejam satisfatórios tanto para as pessoas quanto para a organização.

A conquista da qualidade de vida, em grande parte, depende do próprio indivíduo, seja na organização ou fora dela. Depende de sua auto-estima e auto-imagem, do engajamento profissional, político e social e, acima de tudo, de sua postura na transformação da realidade e da consciência de seus direitos e deveres.

No entanto, o trabalho de organizações públicas é visto como ineficiente e descomprometido com o seu trabalho. Porém, esse raciocínio simplista em relação ao trabalhador de organizações públicas, sejam elas autarquias ou fundações, não pode ser generalizado, pois tanto na iniciativa privada quanto na pública, há elementos destoantes, ora em um nível melhor de desempenho, ora em um nível pior, mas dificilmente esses funcionários são maioria.

Sabendo-se que a vantagem competitiva das empresas está em seus recursos humanos e que somente funcionários com qualidade em suas vidas estarão estimulados e comprometidos com seu trabalho, cada vez mais, as empresas deveriam passar a se preocupar com esse aspecto e enxergá-los como seres humanos holísticos, com necessidades não apenas econômicas; mas, também, físicas, psicológicas, sociais e intelectuais. É certo que, se não estiverem satisfeitos com sua vida pessoal e profissional, não estarão mobilizados para contribuir com a qualidade dos produtos e serviços da organização.

1 CONTEXTUALIZAÇÃO DA PESQUISA

1.1 Problemática

Tendo em vista que o mercado este cada vez mais competitivo e as pessoas passarem a maior parte do tempo no trabalho, obrigando assim as pessoas a procurarem por melhor qualidade de vida no trabalho para que possa obter um bom rendimento ao desenvolver suas atividades nas organizações.

Portanto que se percebe ao se falar em qualidade de vida no trabalho e a dificuldade dos colaboradores de organizações públicos em obter qualidade de vida tornando assim um problema para o individuo e para a organização.

1. 2 Objetivos:

1. 2. 1 Objetivo Geral

O objetivo deste estudo foi analisar a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores do Colégio Estadual Prudêncio Ferreira localizado em CRIXÁS, interior do Estado de Goiás.

1. 2. 2 Objetivos Específicos

- Verificar se a higiene e a segurança no trabalho podem ser consideradas variáveis que afetam o bom desempenho dos colaboradores na organização;
- Verificar se os trabalhadores são conscientes da necessidade de adoção de políticas de qualidade para melhorar as condições de vida no trabalho;
- Diagnosticar causas de insatisfação do trabalhador e o conseqüente descomprometimento e ineficiência no trabalho.

1.3 JUSTIFICATIVA

Partindo-se do pressuposto que QVT é a percepção do indivíduo e de sua posição na vida no contexto cultural e sistêmico, ou seja, analisando o lado empregado como o lado da organização. Os resultados organizacionais dependem, essencialmente, do desempenho e da motivação de seus colaboradores, a chave do sucesso empresarial é mantê-los motivados em seu trabalho. Isso somente será alcançado se os indivíduos estiverem satisfeitos com as principais dimensões de sua vida, em termos físicos, psicológicos, sociais, intelectuais e organizacionais, ou seja, se usufruírem de uma boa qualidade de vida. Da mesma forma, considerando-se as mudanças rápidas e profundas que vêm ocorrendo nas relações de trabalho, não se pode avaliar a qualidade de vida dos trabalhadores apenas através de fatores organizacionais, apesar da centralidade do trabalho na vida das pessoas, pois as outras dimensões de sua vida também influenciam em seu desempenho no trabalho. O trabalhador não pode ser visto apenas como um profissional; pois ele concilia o trabalho com a vida familiar, os amigos e o lazer; tem preocupações com a saúde do corpo e da mente e, também, com sua empregabilidade, fatores esses que acabam tornando cada vez mais difícil fazer uma distinção entre a vida profissional e pessoal. Assim, justifica-se a importância deste estudo, que busca avaliar a satisfação dos funcionários do Colégio Prudêncio Ferreira quanto aos principais fatores intervenientes em sua qualidade de vida.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Apresenta a revisão da literatura sobre o tema Qualidade de Vida no Trabalho – QVT, para que assim possa obter um conhecimento maior sobre a origem da qualidade de vida no trabalho, qualidade de vida no trabalho nos dias atuais, qualidade, as pessoas, e custos decorrentes da QVT.

2.1 Origem da Qualidade de Vida no Trabalho

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um modelo que surgiu na década de 50, na Inglaterra, a partir do estudo de Eric Trist e colaboradores, do Tavistock Institute, pretendendo analisar a relação indivíduo-trabalho-organização. Esses pesquisadores desenvolveram uma abordagem sócio-técnica da organização do trabalho, tendo como base a satisfação do trabalhador no trabalho. Só a partir da década de 60, houve um novo impulso nos movimentos de em relação à QVT, sendo desenvolvidas inúmeras pesquisas sobre melhores formas de realizar o trabalho, enfocando aspectos da saúde e bem-estar geral dos trabalhadores (RODRIGUES, 1991).

O conceito Qualidade de Vida no Trabalho surge somente na década de 70 e é trabalhada por Louis Davis. Algum tempo depois da definição do conceito, esse pesquisador criou o *Center for Quality of Working Life* na Califórnia, Estados Unidos. Davis mantinha contato com os pesquisadores do *Tavistock Institute* e foi influenciado pelas pesquisas que eles realizaram (RODRIGUES, 1994).

A partir dos anos 80, os programas de qualidade de vida no trabalho se intensificaram, a Europa e os Estados Unidos passaram a ocupar um lugar de destaque nos estudos sobre o tema. Na Europa, atualmente em função das grandes mudanças que já estão acontecendo; da intensificação de seus problemas sociais; da sua crise econômica e do rápido desenvolvimento tecnológico, o tema qualidade de vida no trabalho passou a ser encarado como um propulsor de mudanças constantes tanto no contexto organizacional quanto fora dele

capaz de assegurar espaços mais democráticos de participação dos trabalhadores na solução dos problemas da sociedade atual (RODRIGUES, 1994).

Antes da construção do conceito de QVT, diversos autores realizaram pesquisas que envolviam o problema da motivação, satisfação e insatisfação no trabalho. Herzberg, McGregor e Maslow são considerados como um segmento dos movimentos de qualidade de vida no trabalho à medida que procuravam estudar fatores organizacionais que funcionassem como incentivadores ou coibidores de motivação do funcionário. Esses autores associam diretamente algumas condições de trabalho e características individuais à produtividade. O trabalho desses pesquisadores serviu de base para diversos estudos posteriores sobre qualidade de vida no trabalho (FERNANDES, 1996).

2.2 Qualidade de Vida no Trabalho

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem sido definida de diferentes formas por diferentes autores. No entanto, praticamente todas as definições guardam entre si, como ponto comum, o entendimento da mesma como um movimento de reação ao rigor dos métodos tayloristas é, conseqüentemente, como um instrumento que tem por objetivo propiciar uma maior humanização do trabalho, o aumento do bem-estar dos trabalhadores e uma maior participação dos mesmos nas decisões e problemas do trabalho (FERNANDES, 1996).

A motivação foi a principal origem do tema qualidade de vida no trabalho, segundo Rodrigues (1994), QVT tem sido uma preocupação dos estudiosos desde as pesquisas de Elton Mayo, em 1924, para verificar a correlação entre produtividade e iluminação no local de trabalho. Esta correlação, abordada pelos estudiosos, sempre esteve voltada para facilitar e trazer bem estar ao trabalhador na execução de sua tarefa, com o objetivo de melhorar a produtividade.

Chiavenato (1994, p.202) ressalta que qualidade de vida no trabalho não é apenas determinada pelas características organizacionais (como estrutura organizacional, cultura empresarial, sistemas de recompensas etc.), nem pelas características individuais dos membros, (como necessidades individuais, valores, expectativas etc.) mas pela atuação

sistêmicas organizacionais e individuais.

Segundo Bergamo Filho (1991, p.20) QVT é uma técnica que visa aperfeiçoar certos parâmetros da vida de cada funcionário, para que ele possa crescer pessoalmente e transportar esse aperfeiçoamento ao seu trabalho, assim como proporcionar treinamento específico para ser aplicado as suas atividades diárias. Sendo que a QVT é formada pelos seguintes fatores: atividades de recursos humanos, atividades de conscientização, atividades de motivação, educação/ treinamento em qualidade e confiabilidade, treinamento de mão-de-obra direta e treinamento de técnicos da assistência.

A qualidade de vida no trabalho pode implicar tanto negativamente como positivamente para o comportamento do indivíduo no contexto do trabalho, segundo Chiavenato (2000, p. 297). Ela representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através de suas atividades na organização, onde esta envolve uma constelação de fatores, como: a satisfação pelos resultados alcançados, o salário recebido, os benefícios auferidos, o relacionamento, humano, dentro do grupo e da organização, o ambiente psicológico e físico de trabalho, a liberdade de decidir, as possibilidades de participar, e coisas assim.

Em pesquisa recente demonstram que, para alcançar à qualidade e produtividade as organizações precisam estar dotadas de pessoas motivadas e participantes, mas para que isto aconteça às pessoas tem que ser recompensadas adequadamente para que se sintam bem e possam trabalhar em uma organização. Foram identificados por Fernandes (1996 p.172-200), os principais fatores-chaves da QVT, tais como: condições de trabalho, saúde, moral, compensação, participação, comunicação, imagem da empresa, relação chefe/ subordinado e organização do trabalho.

Em seus estudos e pesquisas, Maslow (apud RODRIGUES, 1994, p. 40) ressalta que o trabalho possui outros fatores que influenciam na sua satisfação, além do trabalho. Estas são realizações pessoais, reconhecimento no ambiente de trabalho, posição social, crescimento profissional permanente, promoções, treinamento, etc. O autor propõe uma hierarquia que é uma aproximação, sendo que a hierarquia proporciona o crescimento humano e a aproximação é que proporciona uma simultaneidade de necessidades.

Segundo Nadler e Lawler (apud FERNANDES, 1996, p.35), QVT é um modo de pensar as pessoas, trabalho e organizações. Seus elementos distintos são: preocupações sobre o impacto do trabalho sobre as pessoas e a efetividade organizacional bem como a idéia de participação na solução de problemas organizacionais e tomada de decisão. Este conceito retrata a necessidade de compreensão dos fatores que influenciam no trabalho e as conseqüências para com o homem.

Para Walton (apud RODRIGUES, 1994, p.81) [...] a qualidade de vida tem sido usada como crescente freqüência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico da produtividade e do crescimento econômico.

Por outro lado, Westley (apud RODRIGUES, 1994) diz que “qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho”. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha à empresa e as pessoas como um todo, chamam-se enfoque biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnostico, campanhas, criação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa.

O desempenho de cargos e o clima organizacional representam fatores importantes na determinação da qualidade de vida no trabalho. Se este for pobre, conduzirá à alienação do empregado e a satisfação, ao declínio de produtividade, os comportamentos contraproducentes (absenteísmo, sabotagem, roubo, militância sindical etc.). Se for rica, conduzira a um clima de confiança e respeito mútuo, no qual o individuo tenderá a aumentar suas oportunidades de êxito psicológico e a administração tenderá a reduzir mecanismos rígidos de controle social. (CHIAVENATO, 1994, p. 238)

No entender de Walton (apud RODRIGUES, 1994), qualidade de vida no trabalho visa proteger o empregado e propiciar-lhe melhores condições de vida dentro e fora da organização e para que a qualidade de vida no trabalho seja alcançada é necessário que o trabalhador tenha:

- COMPENSAÇÃO ADEQUADA E JUSTA

Refere-se ao salário justo ou à adequação entre o trabalho e o pagamento nos seus diversos níveis relacionados entre si.

- **CONDIÇÕES DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO**

Os trabalhadores não devem ser expostos a condições físicas e psicológicas que sejam perigosas ou a horários excessivos de trabalho que sejam prejudiciais a saúde.

- **OPORTUNIDADE IMEDIATA PARA A UTILIZAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA CAPACIDADE HUMANA**

Para que os trabalhadores possam usar e desenvolver suas habilidades e capacidades são necessários: autonomia no trabalho, utilização de múltiplas habilidades, informação e perspectiva de crescimento profissional, realização de tarefas completas e planejamento das atividades.

- **OPORTUNIDADE PARA CRESCIMENTO CONTÍNUO E SEGURANÇA**

É importante que o trabalhador tenha a possibilidade de auto-desenvolvimento, aquisição de novos conhecimentos e perspectivas de sua aplicação prática, oportunidades de promoções e segurança no emprego.

- **INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO**

Para haver um bom nível de integração social é necessária que o ambiente de trabalho seja sem preconceitos, de senso comunitário, fraca estratificação, existência de mobilidade ascendente e franqueza interpessoal.

- **CONSTITUCIONALISMO NA ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO**

São as normas que estabelecem os direitos e deveres dos trabalhadores. Os aspectos mais significativos versam sobre a privacidade, a liberdade de expressão (o diálogo livre) e o tratamento justo em todos os assuntos.

- **TRABALHO E O ESPAÇO TOTAL DA VIDA**

O trabalho, muitas vezes, absorve parte da vida extra-organização do empregado, afetando consideravelmente o seu tempo de dedicação à família, tempo de lazer e sua convivência comunitária.

- A RELEVÂNCIA SOCIAL DA VIDA NO TRABALHO

Os trabalhadores, através de seus empenhos e comprometimentos, esperam que, socialmente, a instituição não deprecie o seu trabalho e conseqüentemente a sua profissão.

Para o sociólogo Marx (apud Rodrigues, 1994), a fragmentação do trabalho, ocorrida pela divisão do mesmo em várias tarefas, causou um enorme dano ao homem, pois o fez sentir-se frustrado por não conseguir realizar-se com o fruto de seu trabalho, muito diluído. A fragmentação das tarefas não permitia que o mesmo visse sua obra sendo realizada do começo ao fim. Este método de trabalho foi criticado pelo estudioso Karl Marx. Ele considerou que isso levava o homem a alienação do trabalho e a doenças relacionadas ao mesmo.

(..) os indivíduos são capazes de obter uma satisfação pessoal significativa quando desempenham trabalhos onde experimentam elevada variedade, autonomia, identidade da tarefa e feedback. Além dessas 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 no trabalho, a maioria dos métodos acarreta a reformulação dos cargos, com a participação dos trabalhadores afetados. Maslow (apud FERNANDES, 1996).

A QVT é hoje se base na percepção dos trabalhadores em relação a diversos fatores que intervêm nas relações de trabalho. Baseada na filosofia humanista, a QVT busca o equilíbrio entre as expectativas do indivíduo e da organização, através da interação entre as exigências e necessidades de ambos, visando melhorias na satisfação das pessoas e melhores resultados organizacionais. As pessoas buscam, na empresa, além de salário, possibilidades de aprendizagem e realização de seu potencial, oportunidades de crescimento e desenvolvimento, reconhecimento, amizade e identificação com seu trabalho. A empresa, por sua vez, precisa de empregados produtivos e comprometidos com os objetivos organizacionais, a fim de oferecer aos seus clientes produtos e serviços de qualidade, otimizar seus recursos (FERNANDES, 1996).

De acordo com Fernandes (1996, p. 46), pioneira nos estudos do tema no Brasil, a QVT deve ser considerada como uma gestão dinâmica, no sentido de que as organizações e as pessoas mudam constantemente; e contingencial, visto que depende da realidade de cada empresa no contexto em que está inserida. Além disso, enfatiza a autora: pouco resolve atender-se apenas para fatores físicos, pois aspectos sociológicos e psicológicos interferem

igualmente na satisfação dos indivíduos em situação de trabalho; sem deixar de considerar os aspectos tecnológicos da organização do próprio trabalho, que, em conjunto, afetam a cultura e interferem no clima organizacional com reflexo na produtividade e na satisfação dos trabalhadores.

A partir de várias pesquisas sobre a relação entre fatores organizacionais e individuais, Vrendenburgh e Sheridan, citados por Rodrigues (1991), sugerem que o nosso contentamento com a vida é uma construção do conceito sobre a satisfação com os domínios específicos da vida, tais como a experiência de trabalho e a família. A partir dessa colocação Rodrigues (1991, p.98) afirma que "... a QVT é um ponto vital, não só para a realização do homem no trabalho, mas também em toda a sua existência". E é da existência total do indivíduo que trataremos a seguir.

2.3 Qualidade

Hoje, mais do que nunca, vemos movimentos e grandes projetos de melhoria na qualidade, não só no planeta em termos gerais, como também em nosso ambiente de trabalho. A qualidade é dinâmica, ou seja, muda a todo tempo e de pessoa para pessoa, pois de modo geral, qualidade é tudo aquilo que satisfaz as necessidades de cada pessoa. O que é bom para um não pode ser bom para outro. Segundo Juran e Gryna (1991), qualidade consiste nas características do produto que atendem as necessidades dos clientes e assim fornecem a satisfação em relação ao produto ou serviço, "qualidade significa ausência de deficiências".

Segundo Castro e Maria (1998, p.9). "Qualidade existe quando o conjunto de necessidade de um determina cliente é atendido por meio de um produto ou serviço". No mundo empresarial atual todas as organizações sabem o que é qualidade total. Ela tem como meta a garantia de sobrevivência da empresa, no presente e no futuro, através da satisfação do cliente com o produto e serviço recebidos.

O conceito de qualidade consolidou-se na década de 80 e veio se expandindo até os dias atuais. Segundo Gil (1994, p.155) "qualidade é vista não apenas como um conjunto de

estratégias e táticas, mas como uma política que objetiva mobilização contínua dos integrantes da empresa como vistas ao aprimoramento da qualidade de seus produtos e serviços”. Envolve, portanto, múltiplas áreas, como: pesquisa de mercado, planejamento do produto, gestão de suprimento, fabricação, inspeção, vendas, assistência técnica clientes, finanças, recursos humanos etc.

Segundo Chiavenato (1994, p. 201) “a busca da qualidade deve vir junto com a busca da produtividade. Ambos, qualidade e produtividade proporcionam a competitividade da empresa. Qualidade significa conformidade e adequação com relação ao que o usuário ou cliente espera”.

Maximiano (2004, p. 176) ressalta que qualidade é uma palavra que faz parte do nosso dia-dia e desempenha papel importante em todos os tipos de organizações e em muitos aspectos da vida da pessoa. O enfoque qualidade nasceu para resolver, em primeiro lugar, o problema da uniformidade. A qualidade não tem o sentido popular de “melhor”. Qualidade significa aplicação dos melhores talentos e esforços para produzir os resultados mais elevados para determinados clientes. Estas condições não são utilizadas apenas no preço do produto, pode ser vista independentemente do custo. Há muitas definições para a idéia de qualidade as mais importantes são as seguintes:

- excelência: sendo a melhor que se pode fazer o padrão mais elevado de desempenho em qualquer campo de atuação;
- valor: a qualidade como um luxo, maior numeração de atributos, o valor é relativo e depende da perspectiva do cliente;
- especificações: definir como o produto ou serviço deve ser;
- conformidade: o grau de identidade entre o produto ou serviço suas especificações;
- regularidade: uniformidade, produtos ou serviços idênticos;
- adequação: ao uso ausência de deficiências.

A qualidade significa também minimização ou a redução da variação que ocorre em qualquer processo de trabalho, seja para fabricação de produtos ou prestar serviço. Um produto ou serviço tem qualidade quando atende sistematicamente às especificações planejadas. Nessa acepção, qualidade é o sinônimo de regularidade ou confiabilidade.

Moller (1992, p. 52) diz que a qualidade pessoal é à base de todas as outras qualidades. A qualidade pessoal pode ser definida como a satisfação das exigências e expectativas técnicas e humanas da própria pessoa e dos outros. As pessoas são o patrimônio para seu departamento, sua empresa ou organização quando seus padrões de qualidade pessoal são elevados. Quando produz qualidade as pessoas também agradam as suas famílias, seus amigos e colegas.

A “qualidade consiste nas características do produto que vão ao encontro das necessidades dos clientes e dessa forma proporcionam a satisfação em relação ao produto, e a qualidade é a ausência de falha”, segundo Juran e Gryna (1991, p. 11). Para tanto é necessário ter conhecimento da missão, visão da filosofia da instituição, e dos serviços prestados aos usuários.

2.4 As Pessoas

As pessoas constituem o mais valioso dos recursos da organização, sendo que cada pessoa é dotada de características próprias de personalidade, motivações, valores pessoais ou como recurso com habilidades, capacidade conhecimento (CHIAVENATO, 2000, p.109).

As pessoas representam a chave para o sucesso consistente e sustentável, pois o sucesso da organização depende das pessoas e, por isso, a forma como se trata e gerencia as pessoas é chave para a longevidade. A importância das pessoas para as organizações é definida por Davis e Newstrom (1992, p.3) como:

As pessoas não fazem somente parte da vida produtiva das organizações. Elas constituem o princípio essencial da sua dinâmica, conferem vitalidade às atividades e processos, inovam, criam, recriam, contextos e situações que podem levar a organização a posicionar-se de maneira competitiva, cooperativa, diferenciada com clientes, outras organizações e no ambiente de negócios em geral. Pessoas tornam-se fonte verdadeira de vantagens competitivas por causa de seu valor, sua raridade, suas inimitáveis e insubstituíveis qualidades humanas.

as pessoas são diferentes no que tange a motivação: as necessidades variam de indivíduo para indivíduo, produzindo diferentes padrões de comportamento; os valores sociais também são diferentes; as capacidades para atingir os objetivos são igualmente diferentes; e assim por diante. Para complicar ainda mais, as necessidades, os valores sociais e as capacidades variam no indivíduo conforme o tempo. Apesar de todas essas diferenças, o processo que dinamiza o comportamento é mais ou menos semelhante para todas as pessoas.

As pessoas segundo Werther e Davis (1983, p. 4) é o elemento mais comum em cada organização. Elas criam os objetivos, as inovações e as realizações pelas quais as organizações são recursos inanimados, tais como terra e capital; ao invés, são recursos humanos. Sem eles as organizações não existem.

Segundo Davis e Newstrom (1992, p. 5) as pessoas representam o sistema social interno da organização. Elas consistem de indivíduos e grupos, tanto grupos como os pequenos. Existem os grupos não oficiais ou informais e os grupos mais oficiais ou formais. As pessoas são seres que estão vivendo pensando e sentindo, que trabalham na organização para atingirem a seus objetivos. As organizações existem para servir as pessoas em lugar das pessoas existirem para servir as organizações.

2.5 Custos Decorrentes dos Programas de QVT

Os Programas de QVT buscam, assim, identificar os fatores que interferem na satisfação do indivíduo e, dentro dos limites de recursos disponíveis pela empresa, torná-los mais favoráveis à percepção dos colaboradores, de forma que estes se sintam motivados e engajados no processo produtivo. A filosofia da QVT implica considerar os trabalhadores como seres biopsicossociais e proporcionar-lhes maior participação e integração na organização.

Segundo Fernandes (1996, p.38-39),

Apesar de toda a badalação em cima das novas tecnologias de produção, ferramentas de Qualidade etc., é fato facilmente constatável que mais e mais os trabalhadores se queixam de uma rotina de trabalho, de uma subutilização de suas potencialidades e talentos, e de condições de trabalho inadequadas. Estes problemas ligados à insatisfação no trabalho têm conseqüências que geram um aumento do absenteísmo, uma diminuição do rendimento, uma

rotatividade de mão-de-obra mais elevada, reclamações e greves mais numerosas, tendo um efeito marcante sobre a saúde mental e física dos trabalhadores, e, em decorrência na rentabilidade empresarial.

Existem vários modelos de QVT utilizado para diminuir os custos:

Segundo Nadler e Lawer apud Chiavenato (1999, p. 392) a QVT esta baseada nos seguintes aspectos:

- 1- Participação dos funcionários nas decisões;
- 2- Reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho;
- 3- Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional;
- 4- Melhoria no ambiente de trabalho tanto físico quanto psicológico.

Segundo Hackman e Oldhan apud Chiavenato (1999, p. 392) as dimensões do cargo afetam os resultados pessoais do trabalho em relação à QVT, e esta baseado em um inventário de diagnóstico das características do cargo para medir o grau de satisfação geral e o grau de motivação interna. As dimensões são:

- 1- Variedade de habilidades;
- 2- Identidade da tarefa;
- 3- Significado da tarefa;
- 4- Autonomia;
- 5- Retroação do próprio trabalho;
- 6- Retroação extrínseca;
- 7- Inter-relacionamento.

Outro modelo é de Walton apud Chiavenato (1999, p. 393), e estabelece fatores que afetam a QVT:

- 1- Compensação justa e adequada – remuneração do trabalho adequada;
- 2- Condições de trabalho e saúde no trabalho – jornada de trabalho e ambiente físico adequados;

3- Utilização e desenvolvimento de capacidades – desenvolver a autonomia, autocontrole e obter informações sobre o processo total do trabalho;

4- Oportunidades de crescimento contínuo e segurança – desenvolvimento pessoal e segurança no emprego de forma duradoura;

5- Integração social na organização;

6- Constitucionalismo – estabelecimento de normas e regras da organização, além de direitos e deveres do trabalhador;

7- Trabalho e espaço total de vida – o trabalho não deve absorver todo o tempo e energia do trabalhador;

8- Relevância social da vida no trabalho – o trabalho como uma atividade social que traga orgulho para todos e ter claro a importância que ele tem para empresa no cumprimento de seus objetivos. Assim, quando esta visão está consolidada, o empresário deixa de ver o dinheiro que aplica em melhores condições de vida no trabalho como gasto, mas sim como investimento, que certamente lhe trará retorno num círculo virtuoso, onde a qualidade de vida do trabalhador representa qualidade de seus produtos, produtividade e conseqüentemente maior competitividade.

2.6 Higiene e Segurança no Trabalho

Segundo Carvalho e Nascimento (1993, p. 296) a atividade de higiene do trabalho, no contexto da gestão de RH, inclui uma série de normas e procedimentos visando, essencialmente, a proteção da saúde física e mental do empregado, procurando resguardá-lo dos riscos de saúde relacionados com o exercício de suas funções e com o ambiente físico onde o trabalho é executado. Higiene no Trabalho é hoje, reconhecida como uma ciência do reconhecimento, avaliação e controle dos riscos à saúde, na empresa visando à prevenção das doenças ocupacionais.

A higiene do trabalho refere-se conjunto de normas e procedimentos que visa a proteção da integridade física e mental do trabalhador, preservando-o dos riscos de saúde inerentes as tarefas do cargo e ao ambiente físico onde são executados.(CHIAVENATO, 2000, p. 431)

Segundo Chiavenato (2000, p. 433) a higiene do trabalho ou higiene industrial, tem caráter eminentemente, pois objetiva a saúde e o conforto do trabalhador, evitando que adoça e ausente provisório ou definitivamente do trabalho.

3 METODOLOGIA

Dentre os possíveis modos oferecidos na área metodológica, optou-se por um estudo de caso, quantitativa, de caráter exploratório e com a utilização da observação participativa e do questionário como instrumento de coleta de dado facilitando assim a execução e ainda possibilitando a obtenção dos resultados almejados.

3.1 Local da pesquisa

A pesquisa foi realizada no Colégio Estadual Prudêncio Ferreira, situado à Rua Eva de Carvalho, no centro da cidade de Crixás-GO.

3.2 Tipo de Pesquisa

Segundo Sâmara e Barros (2002) a pesquisa exploratória tem como principal característica a informalidade, a flexibilidade e a criatividade e nela procura se obter maior familiaridade com o estudo, tornando mais explícito ou a constituir hipótese e esta será confirmada.

A pesquisa quantitativa é determinada em relação aos dados ou à proporção numérica, a atribuição numérica não deve ser feita ao acaso, porque a variação de uma propriedade não é quantificada cientificamente, com isto, podemos conferir um número ao comprimento de objetivo de relance.

3.3 Método de Estudo

Fachin (2003) ressalta que o estudo de caso é caracterizado como um estudo intensivo onde se leva em consideração, principalmente, a compreensão do assunto sobre um todo. É um estudo empírico que investiga um fenômeno atual dentro do seu contexto de realidade, quando as fronteiras entre o contexto não são claramente definidas e no qual são utilizadas várias fontes de evidências.

Considerando-se que o objetivo da presente pesquisa é investigar a satisfação dos funcionários do colégio, no que se refere à sua qualidade de vida, a única técnica que permitiria identificar os indicadores mais adequados à situação em estudo, realizar um diagnóstico confiável e propor sugestões à empresa para a melhoria da QVT dos funcionários, é o estudo de caso, que se caracteriza pelo “estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira a permitir conhecimento amplo e detalhado do mesmo”. (GIL, 1994)

O direcionamento desse método é dado na obtenção de uma descrição dos fatores em cada caso, sem contar o número de casos envolvidos. Conforme o objetivo da investigação, o número de casos elementos como grupos, subgrupos, empresa, comunidade, instituição e outros.

3.4 Coleta de Dados

Utilizou-se a observação participante e o questionário como instrumento de coleta de dados, sendo que este possibilita medir com melhor exatidão, o que deseja.

Segundo Gil (1999) a observação participante ou observação ativa, consiste na participação real do conhecimento na vida da comunidade, do grupo ou de uma situação determinada. Foi utilizada a observação participante artificial isto acontece quando o observador se integra ao grupo com o objetivo de realizar uma investigação, a observação participante apresenta em relação às outras modalidades de observação vantagens como o fácil e rápido acesso a dados sobre as situações habituais em que os membros das comunidades se encontram envolvidos até mesmos os dados que se considera de domínio privado.

As desvantagens da observação participante, por sua vez, referem-se especialmente

as restrições determinadas pela assunção de papéis pelo pesquisador, podendo ser uma observação restrita a um retrato da população pesquisada.

Foi realizado questionário com questões fechadas de múltipla escolha, que segundo Cervo e Bervian (1996, p. 138) “se destina a obter respostas mais precisas, onde as perguntas fechadas são padronizadas aplicação fáceis de codificar e analisar”.

Antes da aplicação definitiva do questionário à totalidade da população-alvo do estudo, foi realizado um pré-teste do instrumento de coleta de dados, com o objetivo de validá-lo e/ou aperfeiçoá-lo. Os respondentes foram questionados acerca das dificuldades, dúvidas ou constrangimentos encontrados durante o preenchimento. (GIL, 1994)

Assim, buscou-se verificar, no pré-teste, a percepção dos respondentes quanto à forma e extensão do questionário, bem como quanto à interpretação das questões, a fim de se certificar de que havia um entendimento comum e correto dos fatores investigados entre os pesquisados e, ainda, buscou-se averiguar a opinião dos respondentes quanto à importância dos critérios de QVT avaliados e sua abrangência.

O pré-teste foi realizado com 03 colaboradores do Colégio, no período de 20 a 21 de setembro de 2007. Foram selecionados, para a testagem do instrumento de pesquisa, funcionários de setores, cargos e características pessoais variados, buscando atingir representantes de diversos perfis, sendo que não houve rejeição dos mesmos em relação ao questionário aplicado. Houve a distribuição do questionário para o restante dos funcionários, sendo que o questionário foi composto de 19 questões e dividido em 2 partes. Na primeira as perguntas eram relacionadas a dados demográficos como idade, cargo, sexo, tempo de serviço, nível de escolaridade. Na segunda parte foram apresentadas diversas questões sobre o variável trabalho, reconhecimento, salário entre outras.

Foram aplicados 35 questionários, sendo que no momento da entrega do questionário aos funcionários era explicado o objetivo da pesquisa, o caráter sigiloso das informações prestadas, bem como sua participação era voluntária. Posteriormente, os respondentes devolviam o questionário em data combinada.

3.5 Analise dos dados

A analise dos dados foi feita meio de descrição dos resultados obtidos através da pesquisa, e tabulação dos dados obtidos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados obtidos com a realização da pesquisa, bem como a discussão dos mesmos puderam-se avaliar os indicadores de QVT em uma organização podendo ser avaliados os níveis de satisfação e insatisfação dos colaboradores de uma organização.

4.1 Perfil

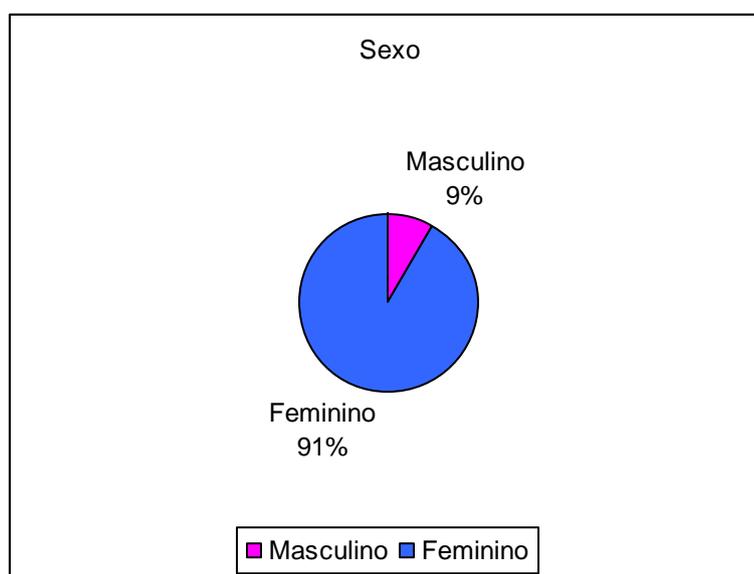


Figura 1: Sexo dos entrevistados.

Fonte: Elaborada pela autora, 2007.

Nota-se na figura 1, que 91% dos colaboradores são do sexo feminino e 9% do sexo masculino. Isto devido ser um colégio e as pessoas que procura trabalhar em área educacional, ainda predominância maior são mulheres, por isso a pequena quantidade de homens na organização. Essa foi uma observação feita durante o estagio e também através de conversas informais com as pessoas envolvidas no estudo.

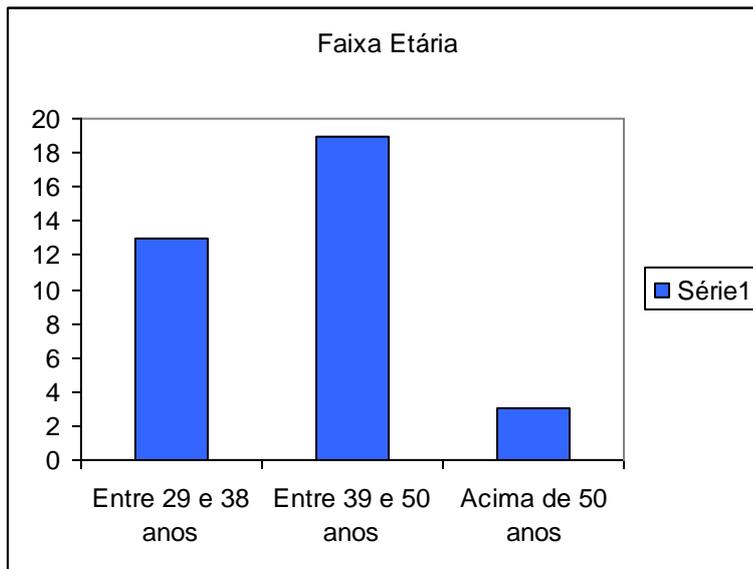


Figura 2: Faixa etária dos entrevistados.

Fonte: Elaborado pela autora, 2007.

Nota-se na figura 2, que 54% estão entre 39 e 50 anos, 37% se encontra entre 29 e 38 anos e 9% acima de 50 anos de idade. A diferença de idade em uma organização não é fator fundamental, no entanto no Colégio em questão, há uma maior número de pessoa com a idade entre 39 e 50 anos, isto por ser em órgão publico e por serem pessoa; que fizeram concurso já há algum tempo.

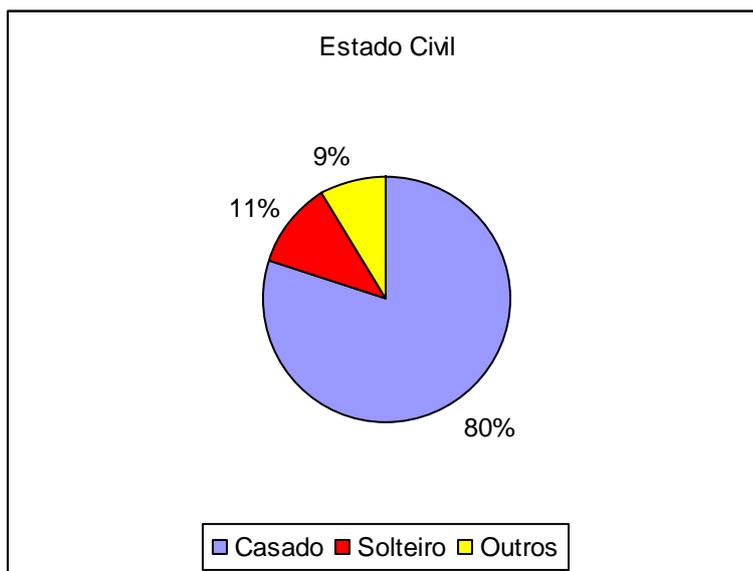


Figura 3: Estado civil dos entrevistados.

Fonte: Elaborado pela autora, 2007

Na figura 3 nota-se que, 80% dos colaboradores são casados, 11% solteiros e 9% disseram não ter uma situação legalmente reconhecida.

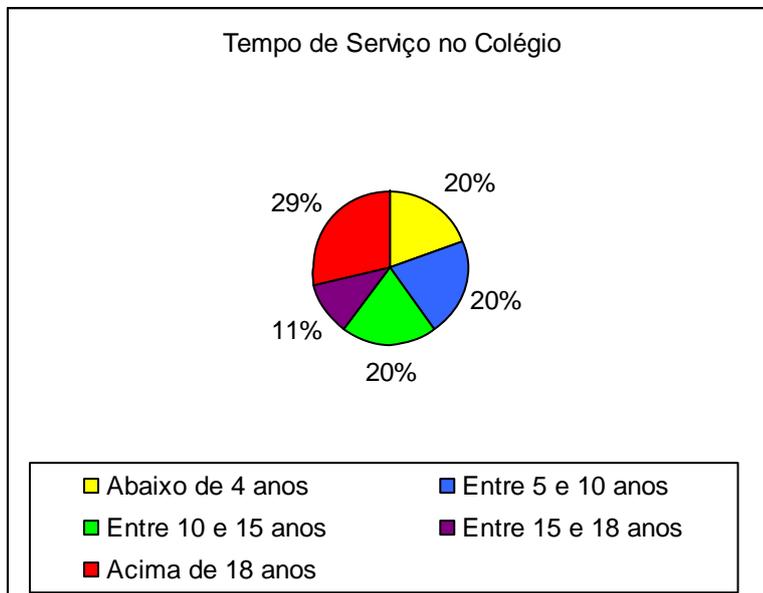


Figura 4: Tempo de serviço dos entrevistados.

Fonte: Elaborado pela autora, 2007.

Observa-se na figura 4, que 29% dos servidores trabalham no colégio a mais de 18 anos, 20% trabalha abaixo de 4 anos, 20% trabalha entre 5 e 10 anos, 11% trabalha entre 15 e 18 anos e por fim 20% trabalham entre 10 e 15 anos no colégio. A organização não apresenta uma rotatividade dos colaboradores, portanto a estabilidade das pessoas na organização é estável. Já os colaboradores mais novos são devido às relocalizações em função de aposentadoria e uma pequena parcela em função de novas funções.

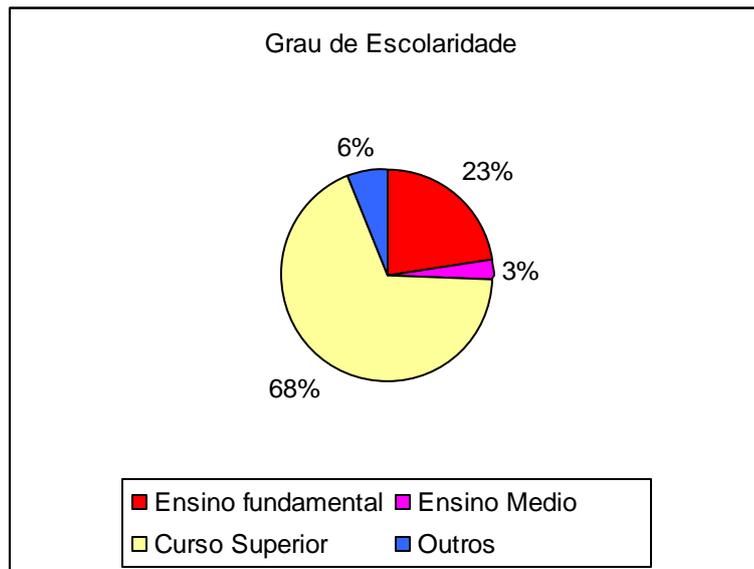


Figura 5: Grau de escolaridade dos entrevistados.

Fonte: Elaborado pela autora, 2007.

A figura 5 nota que 68% possuem curso superior, 23% tem apenas o ensino fundamental, 3% possui o ensino médio e 6% estão cursando já ou já cursaram uma faculdade. Por serem um Colégio de ensino fundamental a maioria dos funcionários necessita de curso superior, especialização ou outras qualificações além. O próprio MEC (Ministério da Educação e Cultura) exige esse tipo mínimo de qualificação e fiscaliza-o. Nota-se, no Colégio que, inclusive para cargos que não sejam para dar aula, as pessoas na sua maioria, possui um curso superior.

Através da observação participante foi notado que as pessoas se preocupam com sua formação e estão sempre buscando aprimorar seus conhecimentos, seja por incentivo do colégio, dos colegas ou não. Isso mostra não só a preocupação em estar sempre aprendendo coisas novas, mas também a pressão do mercado, pois a concorrência e a competitividade estão presentes e é um processo dinâmico.

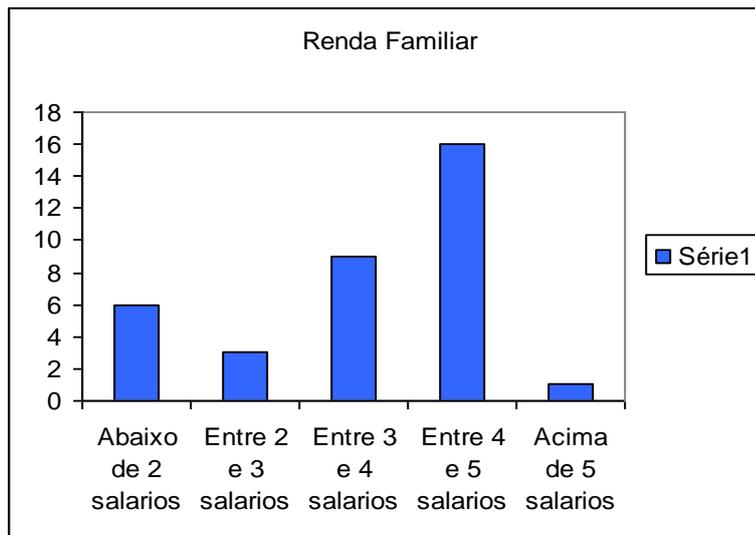


Figura 6: Renda familiar dos entrevistados.

Fonte: Elaborado pela autora, 2007.

Nota-se na figura 6, que 45% estão entre 4 e 5 salários, 26% , 17% , 9% e 3% . Os salários são relacionados a cada função de cada pessoa onde a uma base salarial entre os professores em relação à quantidade de horas trabalhadas. Sendo que a maioria dele faz 40 horas semanais.

4. 2 Questões Diversas

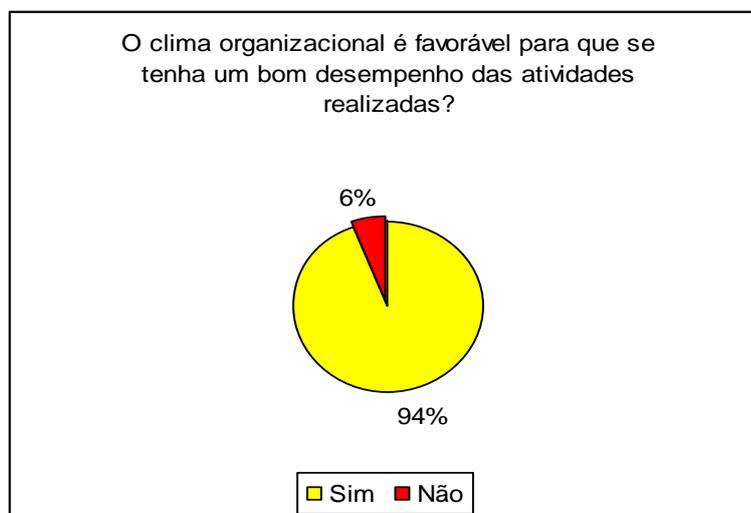


Figura 7: Clima organizacional da empresa.

Fonte: Elaborado pela autora, 2007.

Nota-se na figura 7 que, 94% consideram o clima organizacional satisfatório para a execução das atividades, onde 6% alegaram insatisfeitos com o clima organizacional, no entanto este influencia o estado motivacional das pessoas e é por ele influenciado, é como se houvesse uma retroação entre o estágio motivacional das pessoas e o clima organizacional. Sendo que clima organizacional considerado unânime entre os colaboradores e este é muito importante para que se tenha uma qualidade de vida pode se afirmar que grande parte da população se encontra em um processo positivo de satisfação e motivação.

Segundo Maximiano (2002, p.106) o clima organizacional é representado pelos conceitos e sentimentos que as pessoas partilham a respeito da organização e que afetam da maneira positiva ou negativa sua satisfação e motivação para o trabalho.



Figura 8: Satisfação das pessoas com o emprego que possui

Fonte: Elaborado pela autora, 2007.

A figura 8 nota-se que, 47% se consideram satisfeitos com o emprego em todos os sentidos, já 53% não sentem a mesma satisfação. Maximiano (2000, p. 359) fala que satisfação com o trabalho e com o ambiente é representada pelos fatores higiênicos, pois criam um clima psicológico e material saudável. Quanto melhores, as relações entre colegas, o tratamento recebido do supervisor e o ambiente físico de trabalho, melhor será o clima, no entanto percebe-se que grande parte dos colaboradores são satisfeitos e a qualidade e a produtividade dessas pessoas é bem mais no desenvolver as atividades na organização.

Segundo Davis e Newstrom (1992, p. 123) a satisfação no trabalho representa uma parcela da satisfação com a vida. A natureza do ambiente de alguém fora do trabalho influencia seus sentimentos no trabalho. De modo análogo, dado que um cargo é uma parte importante da vida da pessoa, a satisfação no trabalho influencia também o sentido de satisfação global com a vida de uma pessoa.

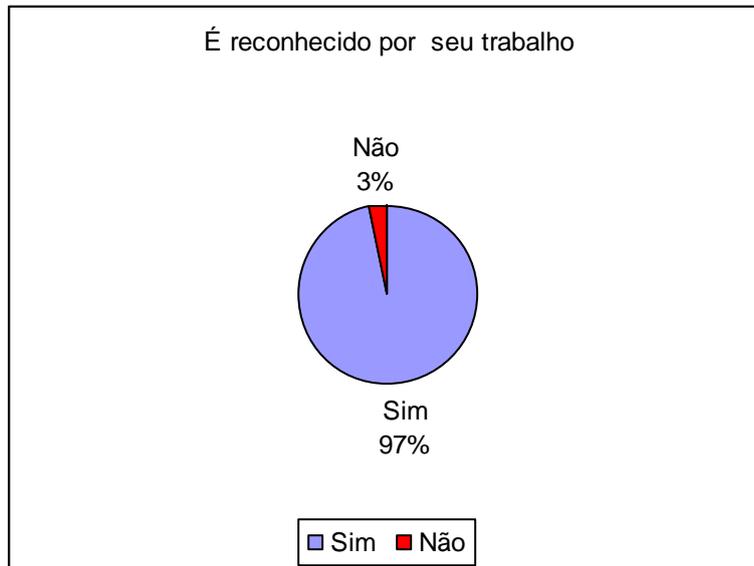


Figura 9: Reconhecimento pelo trabalho.

Fonte: Elaborado pela autora, 2007.

Nota-se na figura 9 um total de 97% dos colaboradores disse ser reconhecido por seu trabalho e 3% alegam não ser reconhecidos. Pode perceber que as pessoas se sentem reconhecidas por seu trabalho sendo que este é um fator determinante para a QVT, pois se uma pessoa é reconhecida pelo seu serviço a tendência dela é só melhorar seu desempenho e o relacionamento com as outras pessoas ficará bem mais contundente.

Segundo Maximiano (2000) o reconhecimento de ter feito a diferença na vida profissional das pessoas. Às vezes, pode ser uma simples mensagem de agradecimento por um aconselhamento que levou o profissional a melhorar seu relacionamento com colegas. Negativo: é um trabalho estressante porque concilia variáveis humanas de negócios e nem sempre há o reconhecimento de que sua profissão contribui para estratégia da empresa.



Figura 10: Segurança física e mental na organização.

Fonte: Elaborado pela autora, 2007.

De acordo com as respostas obtidas na figura 10, pode-se observar que 57% disseram que tem segurança física e mental na organização e 43% alegaram que a organização não oferece nenhum dos dois tipos de segurança para os que nela atua. A organização não oferece uma segurança física e mental para os colaboradores onde estes sentem inseguros, pois pode acontecer qualquer coisa no momento que tiver exercendo algum tipo de atividade. Já tem pessoa que diz estar seguro na organização não vê nenhum tipo de risco, como pode perceber em depoimento que em se tratando de um colégio ou até mesmo outro tipo de organização nunca se pode estar totalmente seguro tanto física como mentalmente, no entanto este é fator muito importante para a qualidade de vida no trabalho.

Segundo Chiavenato (2000, p. 84) os fatores de segurança de um indivíduo, tais como: proteção contra perigo, ameaças, privacidade, etc. No trabalho tais necessidades de segurança se refletem numa preocupação por benefícios, tais como: seguro de vida, assistência médica, plano de aposentadoria, pensão e remuneração, condições seguras no trabalho, padrões claros, estabilidade.



Figura 11: Gratificação salarial.

Fonte: Elaborado pela autora, 2007.

Na figura 11 observa-se que, 86% dos colaboradores dizem receber gratificação salarial, já 14% dos colaboradores não recebem gratificação salarial. A maioria das pessoas obtém gratificação isto devido à quantidade de cursos que os colaboradores já fez ou estão fazendo e até mesmo por tempo de serviço na organização sendo este um dado que contribui em grande parte para a qualidade de vida das pessoas e percebe que os colaboradores ficam bastante satisfeitos.

Chiavenato (2000, p. 361) as gratificações são recompensas por um trabalho bem feito, isto para os funcionários ficarem satisfeitos e mantê-los motivados e de induzi-los a permanecer na organização e a vestir sua camisa.

Chiavenato (1994, p. 160) diz que gratificação é a relação percebida entre a sua produtividade e o alcance dos objetivos individuais.



Figura 12: Membros da equipe de trabalho.

Fonte: Elaborado pela autora, 2007.

Nota-se na figura 12 que, 80% disseram que os membros da equipe são proativos e 20% disseram que os membros da equipe não são proativos. As pessoas trabalham em equipe e têm união ao exercer uma atividade boa, nem todas, mas a grande maioria. Em matéria de produtividade os colaboradores encontram-se muito bem, sendo que este é um dado muito importante para a QVT devido às pessoas saberem que pode haver mudanças e estarem preparadas para tal fato e obterem um bom desempenho ao trabalharem em equipe.

Segundo Chiavenato (2000, p. 294) as equipes de trabalho operam com processo participativo de tomada de decisão, tarefas compartilhadas e responsabilidade por boa parcela do trabalho, pois cada membro do grupo deve possuir todas as habilidades para desempenhar diferentes tarefas.

Maximiano (2000, p. 177) ressalta que atitudes proativas são representadas pelas forças que desejam e impulsionam as mudanças nos objetivos e na mobilização dos recursos. Equipes proativas são pessoas que trabalham de maneira a permitir as organizações alterarem dinamicamente seus sistemas internos e suas relações com o ambiente de forma eficiente.



Figura 13: Treinamento.

Fonte: Elaborado pela autora, 2007.

A figura 13 nota-se que, 54% dos colaboradores alegam que nunca receberam treinamentos, por outro lado 46% alegaram que receberam treinamento. Pode-se ressaltar que há um treinamento para as pessoas na organização, mas não é para todas as pessoas, apenas para alguns, isto é um fato que ocorre, portanto alguns tornam-se colaboradores mais capacitados que outros, onde uns se capacitam por conta própria não esperando por oportunidades da organização,; portanto têm pessoas que necessitam muito de treinamento sendo que isto é um investimento para organização.

Chiavenato (2000, p. 497) salienta que o treinamento é o processo educacional de curto prazo aplicado de maneira sistemática e organizado através do qual as pessoas adquirem conhecimentos, atitudes e habilidades em função de objetivos definidos.

Carvalho e Nascimento (1997, p. 154) relatam que o treinamento é de fundamental importância, pois é um processo que ajuda o empregado a adquirir eficiências no seu trabalho presente ou futuro, através de apropriados hábitos de pensamentos e ação, habilidades, conhecimentos e atitudes, sendo assim, o treinamento apresenta-se como um instrumento administrativo de importância vital para o aumento da produtividade do trabalho, ao mesmo tempo em que é um fator de auto-satisfação do treinado, constituindo-se num agente motivador comprovado.



Figura 14: Clima de confiança.

Fonte: Elaborado pela autora, 2007.

Nota-se que na figura 14, um total de 60% disseram ter um clima de confiança entre os colaboradores e 40% disseram não ter um clima de confiança entre os colaboradores. O clima de confiança não pode ser dito que é satisfatório, pois mais da metade das pessoas disse que não há um clima de confiança. Este dado não pode ser considerado como verdadeiro devido não haver como trabalhar em uma ambiente onde as pessoas não confiam umas nas outras, no entanto o que se percebe é uma inveja por parte de alguns colaboradores e má vontade em algumas situações.

Chiavenato (1994, p. 198) ressalta que através da construção de um clima de confiança mútua ambiciona-se um ambiente organizacional mais estável e seguro. Podemos destacar a importância de desenvolver um conjunto de princípios básicos á fim de garantir um entendimento comum e uma abordagem para as relações inter-estatais na organização.



Figura 15: Fluxo de comunicação e informação.

Fonte: Elaborado pela autora, 2007.

Na figura 15 observa-se que, 54% dos colaboradores alegaram um fluxo de comunicação e informação de maneira eficaz e 43% disseram que não há um clima de comunicação e informação de forma eficaz. O fluxo de comunicação e informação não é feito de maneira eficaz. As informações não são transmitidas de forma clara e às vezes chega ao destino de maneira errada. Como observadora pude presenciar e obter depoimento de colaboradores em relação a dificuldade na transmissão de informação da secretaria com professores e assim por diante, o que acontece com bastante frequência é a má interpretação de uma informação.

Maximiano (2000, p. 282) ressalta que a comunicação é o processo de transferir e receber informações. É por meio da comunicação que as partes da organização articulam suas atividades para funcionar como um conjunto.

Segundo Davis e Newstrom (1992, p. 190) para se ter um fluxo de comunicação e informação de maneira eficaz a organização deverá funcionar como um sistema aberto nos dois sentidos de uma entrada aberta de recursos das pessoas e uma saída aberta para as operações dela.

As pessoas foram unânimes na resposta que se referiam aos benefícios sociais, plano

de saúde e aposentadoria. Sendo ressaltado que este plano de saúde não cobre integralmente as necessidades dos colaboradores.

Benefícios sociais segundo Chiavenato (2000, p. 415) são aquelas facilidades, conveniências, vantagens e serviços que as empresas oferecem aos seus empregados, no sentido de poupar-lhes esforços e preocupação, podem ser financiados, parcial ou totalmente, pela empresa. Contudo constituem meios indispensáveis na manutenção de força de trabalho dentro de um nível satisfatório de moral e produtividade.

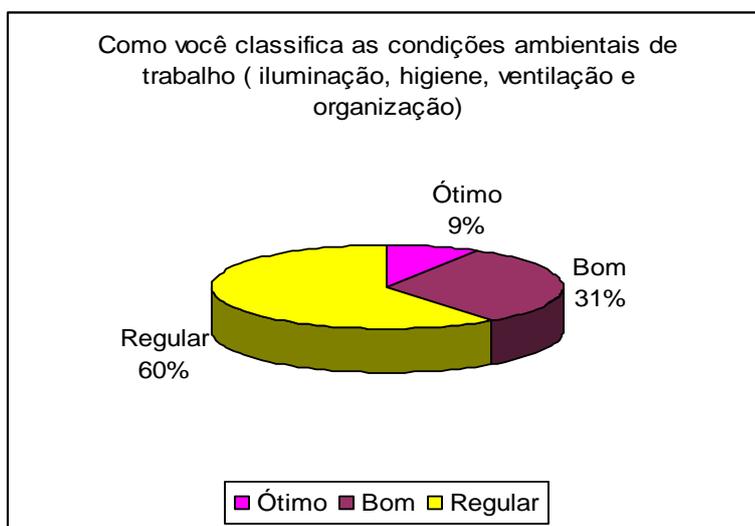


Figura 16: Condições ambientais de trabalho.

Fonte: Elaborado pela autora, 2007.

No gráfico 16 pode-se observar que, 9% dos colaboradores acham que as condições de trabalho ótimas; enquanto 31% acham boas e; 60% acham regular. As condições de trabalho não são classificadas como sendo as melhores, pois falta reestruturação do ambiente. De acordo com o que foi observado como pesquisadora há uma deficiência na organização em relação organização, ventilação e iluminação do ambiente em alguns casos pode prejudicar bastante como é o da secretaria onde há diversos documentos espalhados em um local muito pequeno e pessoas trabalhando como em outros departamentos que está com as estruturas bastante comprometidas e a iluminação é de péssima qualidade.

De acordo com Chiavenato (2000, p. 434) as condições ambientais de trabalho, embora não se descuide quem referir as circunstâncias físicas que envolvem o empregado enquanto ocupante de um cargo, na organização sendo esta de fundamental importância para o desenvolvimento de um bom trabalho.



Figura 17: Ambiente de trabalho.

Fonte: Elaborado pela autora, 2007.

Nota-se no gráfico 17 que, 17% dos trabalhadores disseram que o ambiente de trabalho é favorável, alegando já ter sido melhor que o momento, já 83% não conseguiram desenvolver suas atividades de maneira precisa no ambiente. Dá para desenvolver as atividades mas não de maneira eficaz, para que este ambiente possa ser considerado perfeito, sendo o ambiente de trabalho um local principal para a execução das atividades do dia-a-dia observa-se que esta não é tão ruim, pois as pessoas desenvolvem suas atividades de maneira bastante favorável.

Segundo Chiavenato (1999, p. 52) o ambiente de trabalho é o elemento essencial para o estudo das relações empregatícias; visto que demonstra a vulnerabilidade do emprego frente ao poder diretivo do empregador. O ambiente de trabalho deve ser um lugar onde o empregado se sinta confortável, um ambiente amigável, não obstante as cobranças internas de qualquer empresa.



Figura 18: Bem estar dos colaboradores.

Fonte: Elaborado pela autora, 2007

O gráfico 18 demonstra que, 37% dos colaboradores afirmaram que a organização se preocupa com o bem estar dos colaboradores e 63% alegaram que a organização não preocupa com os colaboradores. A organização quer ver os colaboradores exercendo suas atividades não importa como eles se encontram, pode observar que o bem estar de uma pessoa não é o mesmo para outra, pois cada um necessita de algo diferente para se satisfazer de forma que estar bem é fundamental para a execução de qualquer atividade e principalmente para se ter qualidade de vida no trabalho.

Maximiano (2000, p. 351) que o bem-estar não é um estado que as atinge quando cessam os desejos, mas sim uma busca. Quem vive bem, vive bem porque pode experimentar e descobrir o que é viver. O bem-estar hoje é considerado relativamente, entretanto, o desejo dos consumidores novas sensações, novas experiências, novos estilos de vida, tem levado o design a abstrair seus objetivos de trabalho.

5 CONCLUSÃO

Diante dos resultados levantados, tendo como base o referencial bibliográfico e respeitando as limitações do estudo proposto, pode-se concluir que embora o estudo seja feito em uma organização pública onde seu principal objetivo é analisar a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores.

O mais importante e gratificante durante a pesquisa foi ouvir e notar o interesse dos colaboradores em realizar a pesquisa, observou-se também o termo de educação dos participantes sendo uns formados e outros tendo o terceiro grau e até mesmo o primeiro grau ficou bem diversificado.

Notou que a qualidade de vida no trabalho na organização, no entanto há fatores como a higiene e a segurança no trabalho que são considerados variáveis e estes afetam o desempenho dos colaboradores, devido serem requisito de fundamental importância para se alcançar qualidade. Sendo que há uma insatisfação e um descomprometimento por parte dos colaboradores isto é devido às condições ambientais que não são as melhores, a dificuldade no fluxo de comunicação e informação, o bem estar das pessoas fica comprometido por não terem condições de se satisfazerem.

Finalizando, considerando os dados obtidos através da observação e do questionário durante a pesquisa a situação é que existe qualidade de vida no trabalho no colégio, visto que os colaboradores estão cientes de uma política que proporcione um melhor ambiente para se desenvolver suas atividades entretanto esta seja uma maneira para se conseguir com unanimidade a qualidade de vida entre os colaboradores.

6 SUGESTÃO

De acordo com os dados analisados da pesquisa fica como sugestão para a empresa:

- Melhorar as condições ambientais de trabalho como a iluminação, ventilação e organização; Propor meios para que os colaboradores se sintam satisfeitos nos aspectos, físico (bem estar), tecnológicos (maquinários, adequado livros e tomada de decisão) e sócio-psicológico (saúde, higiene e moral) com convênios e equipamentos.
- Buscar capacitar todos os colaboradores independentemente do setor que atuam;
- Priorizar a comunicação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BERGAMO FILHO, Valentino. **Gerencia econômica da qualidade através do TQC: controle total da qualidade.** São Paulo: Makron, Mc Graw-Hill, 1991.

CARVALHO, Antonio Vieira de; NASCIMENTO, Luiz Paulo do. **Administração de recursos humanos.** São Paulo: Pioneira, 1993.

CASTRO, Alfredo Pires; MARIA, Valeria José. **Motivação: como desenvolver e utilizar esta energia.** Rio de Janeiro: Campus, 1998.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica.** 4. ed. São Paulo: Makron Books, 1996.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando pessoas o passo decisivo para a administração participativa.** 2. ed. São Paulo: Makron Books, 1994.

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

_____. **Recursos humanos.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

_____. **Gerenciando pessoas: como transformar os gerentes em gestores de pessoas.** 4. ed. São Paulo: Prentice. Hall, 2002.

DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem psicológica.** São Paulo: Pioneira, 1992.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia.** 4 ed. São Paulo: Saraiva 2003.

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

GIL, Antonio Carlos. **Administração de recursos humanos: um enfoque profissional.** São Paulo: Atlas, 1994.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5 ed. São Paulo: Altas, 1999.

JURAN, J. M; GRZYNA, F. M. **Controle da qualidade:** conceitos, políticas e filosofia da qualidade. São Paulo: McGraw-Hill, 1991.

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. **Introdução à administração.** 5. ed. São Paulo: Altas, 2000.

_____. **Teoria geral da administração:** da revolução urbana à revolução digital. 4. ed. São Paulo: Altas, 2004.

MOLLER, Claus. **O lado humano da qualidade:** maximizando a qualidade de produtos e serviços através do desenvolvimento das pessoas. 7. ed. São Paulo: Pioneira, 1992.

RODRIGUES, Marcos Vinicius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho:** evolução e análise no nível gerencial. 2. ed. Petrópolis- RJ: Vozes, 1994.

SÂMARA, Beatriz Santos; Barros, José Carlos de. **Pesquisa de marketing:** conceitos e metodologia. 3. ed. São Paulo: Prentice. Hall.

WERTHER, William B.; Davis, Keith. **Administração de pessoal e recursos humanos.** São Paulo: McGraw-Hill, 1983.

YIN, Robert k. **Estudo de caso:** planejamento e métodos: trad. Daniel Grassi. 2 ed. Porto Alegre: Bookmon, 2001.

Revisado por

Célia Romano do Amaral Mariano
Biblioteconomista CRB/1-1528

DECLARAÇÃO

Eu, CÉLIA ROMANO DO AMARAL MARIANO, RG nº 5.714.022-4, formada em Biblioteconomia pela Faculdade de Sociologia e Política da USP com diploma registrado no MEC, inscrita no CONSELHO REGIONAL DE BIBLIOTECONOMIA – CRB/1-1528, DECLARO para os devidos fins acadêmicos que fiz a revisão das citações e referências bibliográficas da monografia de **ELIDA ROBERTA DE SOUZA** do curso Administração de Empresas da Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba.

Rubiataba, 30 de janeiro de 2008

Célia Romano do Amaral Mariano

Biblioteconomista – FACER

CRB/1- 1528

APÊNDICE

APÊNDICE A
DADOS DA EMPRESA



Figura 19: Fachada da organização pesquisada.

Nome da entidade concessionária: Colégio Estadual Prudêncio Ferreira

Endereço: Rua Eva de Carvalho S/N Centro

Telefone: (62)3365 1434

Diretor responsável: Osvaldo

Ramo de Atividade: Ensino

Área de Atuação: Educação

Numero de Empregados: 52

Principais Metas da Empresa: Proporcionar ensino com qualidade

Origem do nome

O nome Prudêncio Ferreira, foi escolhido pela professora Eva de Carvalho Feitosa, por ter sido uma pessoa que muito lutou pela Educação em Crixás.

Nomes que o Colégio já Recebeu

1º Grupo Escolar Prudêncio Ferreira

(1954 a 1972)

2º Escola Estadual de 1º grau Prudêncio Ferreira

(1973 a 1977)

3º Escola Estadual Prudêncio Ferreira

(1978 a 1997)

4º Colégio Estadual Prudêncio Ferreira

(A partir de 1998)

Dados Atuais

O colégio Estadual Prudêncio Ferreira ministra:

Ensino Fundamental de 5ª a 8ª serie.

Ensino Médio – Regular e EJA.

Educação de jovens e adultos.

Tem ao todos 815 alunos, vindos da zona rural e urbana. Conta com um quadro de bons professores e funcionários administrativos.

Tem uma biblioteca registrada com o nome de Dianira Ferreira de Carvalho e o conselho Escolar com o nome de Angélica Ferreira Antunes em homenagem a 1ª diretora desta unidade escolar.

Tem um Teleposto onde são feitas a gravações e ministrados Programas de TV Escolar e Salto para o Futuro.

Diretor: Osvaldo

Secretaria geral: Juliana Andrade

APÊNDICE B

QUESTIONÁRIO

Seu perfil:

1. Sexo

Masculino Feminino

2. Faixa etária.

Abaixo de 18 anos

Entre 19 e 28 anos

Entre 29 e 38 anos

Entre 39 e 50 anos

Acima de 50 anos

3. Estado civil

Casado Solteiro Outras

4. Tempo de serviço no colégio.

Abaixo de 4 anos

Entre 5 a 10 anos

Entre 10 a 15 anos

Entre 15 a 18 anos

Acima de 18 anos

5. Grau de escolaridade.

Ensino fundamental

Ensino médio

Curso superior

Mestrado

Outras

6. Renda familiar.

abaixo de 2 salários

Entre 2 a 3 salários

Entre 3 a 4 salários

Entre 4 a 5 salários

Acima de 5 salários

Questões Variadas

1-O clima organizacional é favorável para que se tenha um bom desempenho das atividades realizadas?

Sim

Não

2-Você se considera uma pessoa satisfeita com o seu emprego no aspecto: físico, tecnológico e sócio-psicológico?

Sim

Não

3-É reconhecido por seu trabalho?

Sim

Não

4-A organização oferece segurança física e mental?

Sim

Não

5- Você recebe gratificação salarial?

Sim

Não

6-Os membros da equipe de trabalho são proativos?

Sim

Não

7-A organização oferece treinamento adequado ao cargo?

Sim

Não

8-Há um clima de confiança mútua entre os trabalhadores?

Sim

Não

9-O fluxo de comunicação e informação é realizado de maneira precisa e eficaz?

Sim

Não

10- A organização oferece benefícios sociais?

Plano de saúde (medico e odontológico), pensão ou aposentadoria.

Convenio com clube de lazer.

Convenio com supermercado, farmácia, etc.

DECLARAÇÃO

Eu, Marise de Melo Lemes, RG 853290/SSP-GO, formada em Letras Modernas pela Faculdade de Filosofia do Vale de São Patrício (FAFISP) – Ceres – UniEvangélica, em 2004, declaro para os devidos fins que fiz a correção ortográfica do trabalho de conclusão de curso de Elida Roberta de Souza, aluna do curso de Administração de Empresas – Faculdade de Ciência e Educação - FACER – Rubiataba-GO.

Rubiataba, 30 de janeiro de 2008.

Marise de Melo Lemes