

FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS

FÁBIO RIBEIRO DE OLIVEIRA SILVA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
UM ESTUDO DE CASO NA MW PROJETOS E CONSTRUÇÕES NA
CIDADE DE RUBIATABA**

RUBIATABA – GOIÁS
2008

FÁBIO RIBEIRO DE OLIVEIRA SILVA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO NA
MW PROJETOS E CONSTRUÇÕES NA CIDADE DE RUBIATABA**

Monografia apresentada à Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba como requisito para obtenção de título de Bacharel em Administração com Habilitação em Administração de empresas sob a orientação do Profº. Francinaldo Soares de Paula.

RUBIATABA - GO
2008

FICHA CATALOGRÁFICA

Silva, Fábio Ribeiro de Oliveira

Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso na MW projetos e construções na cidade de Rubiataba / Fábio Ribeiro de Oliveira Silva – Rubiataba - GO: FACER- Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba, 2008.

78f.

Orientador: Francinaldo Soares de Paula (Mestre)

Monografia (Graduação) FACER- Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba.

Curso de Graduação em Administração de Empresas

Bibliografia.

1. Motivação. 2. Satisfação no trabalho. 3. QVT II. FACER- Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba. Curso de Graduação em Administração de Empresas. III. Título.

CDU658.3:331(817.3)

Elaborada pela bibliotecista Célia Romano do Amaral Mariano – CRB/1-1528

FOLHA DE AVALIAÇÃO

FÁBIO RIBEIRO DE OLIVEIRA SILVA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO NA MW PROJETOS E CONSTRUÇÕES NA CIDADE DE RUBIATABA

COMISSÃO ORGANIZADORA
MONOGRAFIA PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE GRADUADO PELA FACULDADE
DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA

Orientador _____
Prof^o.: **FRANCINALDO SOARES DE PAULA**
Especialista em Educação e Gestão Empresarial

2º Examinador _____
Prof^o.: WILSON LUIZ DA SILVA
Titulação: Especialista em Docência Universitária

3º Examinador _____
Prof^o.: MARCO ANTÔNIO PEREIRA DE ABREU
Titulação: Docência Universitária

Dedico este trabalho primeiramente a Deus.

Dedico também a minha família, pelo amor, companheirismo, compreensão e pelo apoio que sempre me ofereceram, nos momentos nos quais estive ausente.

Agradeço primeiramente a Deus que me criou, dando-me condições de desenvolver trabalhos para a melhoria humana.

Aos meus pais que direta ou indiretamente contribuíram para o meu sucesso acadêmico.

Em especial ao amigo e Professor Francinaldo por sempre estar ao meu lado me ajudando e orientando.

RESUMO

As empresas hoje fazem parte de um ambiente extremamente competitivo e para tanto se sentem obrigadas a efetuarem mudanças estratégicas. Buscando contribuir para o desenvolvimento do conhecimento sobre essas ferramentas, o presente estudo discorreu sobre a avaliação dos resultados dos programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), que representam exemplos de práticas de gestão de pessoas, e que passam, como outras iniciativas da área, pela problemática da avaliação de resultados. O estudo foi realizado na organização MW Projetos e Construções na Cidade de Rubiataba, onde foi analisado o grau de satisfação sobre a QVT de seus funcionários. No decorrer do trabalho foi feito também a fundamentação teórica de alguns tópicos referentes à QVT e sobre o delineamento metodológico necessário para a tabulação dos resultados alcançados e também fazer as sugestões encontradas que melhor se adaptam ao padrão da organização.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho, Organização, Pessoas.

ABSTRACT

The companies today are part of an extremely competitive atmosphere and for so much one are forced her they make strategic changes. Looking for to contribute for to the development of the knowledge on those tools, the present study discoursed about the evaluation of the results of the programs of Quality of Life in the Work (QVT), that they represent examples of practices of people's administration, and that they pass, as other initiatives of the area, for the problem of the evaluation of results. The study was accomplished in the organization MW Projetos and Constructions in the City of Rubiataba, where the satisfaction degree was analyzed on your employees' QVT. In elapsing of the work it was also made the theoretical fundamentação of some referring topics to QVT and on the necessary methodological delineamento for the tabulation of the reached results and to do the suggestions also found that better they adapt to the pattern of the organization.

Key-word: Quality of Life in the Work, Organization, People.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01: Sexo.....	25
Gráfico 02: Escolaridade.....	25
Gráfico 03: Estado Civil.....	26
Gráfico 04: Tarefas desempenhadas.	26
Gráfico 05: Conhecimento dos conceitos e ações da qualidade de vida no trabalho..	27
Gráfico 06: Fatores importante em relação ao bem estar no ambiente de trabalho...	27
Gráfico 07: Satisfação com o ambiente de trabalho.....	28
Gráfico 08: Estimulado para o trabalho.	29
Gráfico 09: A empresa tem programas de qualidade de vida.....	29
Gráfico 10: A qualidade de vida no trabalho é relevante para produtividade.....	30
Gráfico 11: Noção dos impactos da qualidade de vida no trabalho.....	30
Gráfico 12: Idéia de se demitir da empresa.....	31
Gráfico 13: Idéias de melhorias para a qualidade de vida.....	31
Gráfico 14: A empresa fornece material necessário para o trabalho.....	32

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
2	PROBLEMÁTICA.....	11
3	OBJETIVOS.....	12
3.1	Geral.....	12
3.2	Específicos.....	12
4	JUSTIFICATIVA.....	13
5	REFERENCIAL TEÓRICO.....	14
5.1	Qualidade de Vida no Trabalho.....	14
5.2	Qualidade.....	17
5.3	A Cultura Organizacional.....	19
5.4	Atendimento ao Cliente.....	21
6	METODOLOGIA.....	23
6.1.	Tipo de Pesquisa.....	23
6.2.	Técnica da Pesquisa.....	23
6.3.	Método da Pesquisa.....	23
6.4.	Coleta de Dados.....	24
7	RESULTADO E DISCUSSÃO.....	25
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	33
9	SUGESTÕES	34
10	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	35
	APÊNDICE A - Questionário	
	APÊNDICE B – Dados do Aluno	

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho é uma pesquisa efetuada sobre a Qualidade de vida no Trabalho e seus resultados, na empresa MW Projetos e Construções, tendo como fonte de estudo os seus funcionários. E foram apresentadas sugestões com o intuito de amenizar as dificuldades encontradas pelos colaboradores. Tais como a modernização e a informatização, deram constante e profunda mudança nas organizações, o tema torna-se uma questão preocupante, que merece atenção especial.

Qualidade de vida no trabalho é um programa que pode ser considerado como uma etapa do processo de recomposição do trabalho, visando facilitar as necessidades dos trabalhadores ao desenvolver as atividades na organização, tendo como idéia básica que as pessoas são mais produtivas quando estiverem mais satisfeitas e envolvidas com o trabalho. A valorização de cada indivíduo 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 a eficácia da organização, com idéias na participação e solução de problemas e na tomada de decisão.

Atualmente, o mundo vem passando por rápidas e intensas mudanças, no âmbito econômico, cultural, político e social. Essas mudanças são provocadas por diversos fatores: fortalecimento da economia global, mudança no papel da mulher, avanço da tecnologia, das telecomunicações etc. Essa alteração tem provocado um aumento significativo da competitividade em todos os setores do mercado, em que fatalmente nem todas as empresas conseguirão sobreviver.

O trabalho foi realizado na empresa MW Projetos e Construções na Cidade de Rubiataba os resultados apresentados foi passado para a empresa visando amenizar a problemática encontrada.

2 PROBLEMÁTICA

A eficiência da qualidade de vida no trabalho em determinada empresa tem um peso enorme no que se refere ao desempenho dos seus colaboradores. A falta de incentivo e motivação dos funcionários são problemas que muitas empresas possui.

Alguns funcionários encaram o trabalho como sacrifício, tornando assim o ambiente pesado. Será que há envolvimento de todas as pessoas, áreas e setores nos esforços que são feitos para direcionar os produtos e serviços da empresa para com seus clientes? Este envolvimento torna-se importante quando são estabelecidas metas globais da qualidade, cujo alcance depende de ações desenvolvida em nível dos setores e indivíduos. Como é o relacionamento entre colegas, supervisores e quais as condições que estão expostos, há risco de doenças, de vida, e perda de emprego? Isto influencia nos resultados do trabalho que está sendo desenvolvido. É a empresa quem vai perder qualidade e conseqüentemente perder os clientes para as empresas concorrentes.

Todo ser humano tem necessidades, que variam conforme a cultura de cada indivíduo e de cada organização. Nesta pesquisa a problemática que foi detectada na MW Projetos e Construções, foi: Qual a qualidade de vida oferecida pela empresa MW Projetos e Construções para seus colaboradores?

3 OBJETIVOS

3.1 Geral

- Diagnosticar o nível de satisfação dos funcionários da empresa MW Projetos e Construções, visando sua satisfação para obter bom desempenho.

3.2 Específicos

- Diagnosticar a importância e as vantagens da qualidade de vida no trabalho;
- Analisar os benefícios que a empresa poderá alcançar através da implantação do programa de qualidade de vida;
- Diagnosticar o que tem sido feito em favor da qualidade de vida no trabalho para que os funcionários se sintam bem;
- Analisar as causas de insatisfação do trabalhador e o conseqüente descomprometimento e ineficiência no trabalho.

4 JUSTIFICATIVA

Para alcançar a qualidade e a produtividade que todas as empresas desejam, é necessário que haja pessoas participantes e motivadas nos trabalhos que tenham reconhecimento e sejam recompensadas pelos seus esforços. A competitividade organizacional passa obrigatoriamente pela qualidade das empresas ou organizações.

Sabemos que o sucesso de qualquer organização depende da otimização do potencial humano. E isso depende da motivação que elas estão sentindo. Há pouco tempo que a sociedade passou a se preocupar com a situação de trabalho, com a maneira que é realizada, ou seja, se acontece de maneira correta, de modo que não prejudique os funcionários. É de suma importância que os funcionários se sintam bem no local de trabalho, pois assim geram produtividade e conseqüentemente mais lucro para seus administradores.

5 REFERENCIAL TEÓRICO

5.1 Qualidade de Vida no Trabalho

O tema do presente estudo é a qualidade de vida no trabalho, inicialmente citando-se que ela ocupa um espaço de grande importância na vida das pessoas. Assim, a maior parte dos indivíduos exerce uma atividade laboral, e grande parte de suas vidas são passadas dentro das organizações. Um grande indicador de que o trabalho possui importante valor na sociedade e na vida das pessoas, é o fato de que ao serem apresentadas, geralmente, se pergunta o que fazem ou onde trabalham.

A avaliação dos resultados de Gestão de Pessoas é hoje um dos temas mais desafiadores para esta área e que vem recebendo investimentos cada vez maiores. Nas questões relacionadas à Gestão dos Programas de Qualidade de Vida no Trabalho, muitas expectativas de resultados são levantadas: melhor percepção de bem-estar para as pessoas, o que influencia direta ou indiretamente na produtividade e nos resultados financeiros da Organização. (OLIVEIRA; FRANÇA, 2005, p. 2)

Destaca-se, que os problemas de hoje, relativos à Qualidade de Vida no Trabalho, não foram gerados no presente, mas são conseqüências de soluções de problemas do passado. Resolvendo problemas como produtividade e eficiência, Taylor e seus contemporâneos criaram problemas de tédio, tarefas repetitivas e insatisfações no trabalho e, atualmente, as organizações estão revendo suas formas de organizar o trabalho e fazendo alterações, beneficiando os funcionários, que permanecem, e reduzindo drasticamente seu quadro com estas inovações, provocando enxugamento em suas estruturas e, conseqüentemente, demissões.

A qualidade de vida no trabalho pode implicar tanto negativamente como positivamente para o comportamento do indivíduo no contexto do trabalho.

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. (CHIAVENATO, 2000, p. 297)

Entre vários autores que tratam do tema, não há uma definição consensual para a expressão qualidade de vida no trabalho, pois cada um leva em conta os elementos que consideram mais importantes para que haja, realmente qualidade de vida no trabalho.

Para esses autores, as pesquisas de qualidade de vida no trabalho, que focam o crescimento do cargo, devem procurar seguir os programas que visam, ainda, à melhoria do sistema sócio-técnico do trabalho. Desta forma, pode-se considerar que a qualidade de vida no trabalho destaca o aumento de habilidades dos empregados juntamente com a diminuição do stress ocupacional.

A melhoria das condições de vida e da saúde tem sido um tema de crescente importância, já que impacta indireta ou diretamente a produtividade das pessoas, e os resultados obtidos pelas organizações. Esse tema tem sido discutido dentro da denominação de Qualidade de Vida no Trabalho (FERNANDES; GUTIERREZ, 1998).

Segundo Albuquerque e Limongi-França (1998), embora haja um limite sutil entre as questões de trabalho e de vida na família e na comunidade, ambos tratam de questões relacionadas a promover e assegurar a qualidade do bem-estar geral do ser humano. Por isso, tão importante quanto às condições de vida das comunidades são as práticas desenvolvidas pelas empresas, já que é nas empresas que o ser humano desenvolve uma parte muito significativa de sua vida: o trabalho.

Qualidade de Vida no Trabalho é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho. (OLIVEIRA; FRANÇA, 2005, p. 6)

Como todo assunto que gera polêmica e carece cada vez mais de estudos aprofundados, a qualidade de vida no trabalho traz a necessidade de uma verificação dos determinantes que interferem na propagação e na implantação de um correto programa de qualidade de vida, análises estas que serão feitas em seguida.

De acordo com Fernandes (1996, p. 46), pioneiro 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 atentar-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. Ele conceitua QVT como a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sociopsicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas.

Portanto pode-se dizer a QVT deve ser analisada como uma gestão eficaz porque as organizações e as pessoas mudam constantemente; e é claro porque depende da realidade de cada empresa no contexto em que está inserida. Além disso, pouco resolve atentar-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 reflexos na produtividade e na satisfação dos empregados.

“A meta principal do programa de QVT é a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, ou seja, ao melhorar a satisfação do trabalhador, melhora-se a produtividade da empresa”. (CONTE, 2003, p. 33)

Portanto as pessoas precisam ir em busca de seus sonhos e com isto aprendem a arriscar, não deixando que o medo domine sua força interior e sua capacidade de transformação, aceitam o jogo da vida, encaram os desafios, principalmente, sabem que a vida só tem sentido, porque se sentem capazes de transformar, não apenas a si mesmas, mas também aqueles que amam.

Pode se observar que nos últimos anos, empresas passam por uma revolução na produtividade. Segundo pesquisas apresentadas atualmente em revistas e jornais, o Brasil foi o segundo país em um ranking de aumento de produtividade na década de 1990. E sendo assim, essa revolução transformou a vida das pessoas dos grandes centros urbanos, estabelecendo um ritmo de vida considerado alucinante, com excesso de horas de trabalho e uma pressão excessiva para serem cada vez mais produtivas. O lado profissional passou, portanto, a ser a face predominante do ser humano, que se sentiu forçado a ser um superprofissional

e, para tanto, não poupa esforços em jornadas de trabalho acima de 12 horas diárias.

A qualidade de vida trata da experiência emocional da pessoa com seu trabalho, no momento em que tantas mudanças sociais e tecnológicas instalam-se de forma intensa e acelerada, abordando os efeitos desta realidade no bem-estar da pessoa do ponto de vista emocional e profissional, enfocando as conseqüências do trabalho sobre ela e seus efeitos nos resultados da organização. Entre os fatores que interferem nesta qualidade de vida no trabalho estão os pontos que serão vistos a seguir: cultura organizacional, infra-estrutura familiar, relações e fatores interpessoais.

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.

5.2 Qualidade

Pode-se assegurar que a qualidade total guarda íntima relação com a missão das organizações, já que determina uma forma pela qual a organização atende à sociedade em que a ela se insere.

Segundo Juran (et. al., 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”.

Atualmente existem movimentos e grandes projetos de melhoria na qualidade 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 Castro (et. al., 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 à 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):

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. (p. 155),

Sabe-se que ao mesmo tempo a qualidade é o elemento que basicamente garante a sobrevivência da empresa.

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. (CHIAVENATO, 1994, p. 201)

A qualidade significa também 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.

Vale ressaltar 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. (MAXIMIANO, 2004, p. 176)

A missão da organização está diretamente vinculada à qualidade, já que, em tese, tal missão deve estar sempre relacionada com a qualidade do ambiente como o qual a organização interage.

Relata 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. (MOLLER,1992, p. 52)

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. Qualidade é a ausência de falha. Segundo Juran (et. al., 1991, p. 11). Para tanto é necessário ter conhecimento da missão, da visão, da filosofia da instituição, e dos serviços prestados aos usuários.

5.3 A Cultura Organizacional

Pode-se dizer que são diversos os argumentos utilizados para a definição dos privilégios, desde admitir que a empresa é hierarquizada, que determinadas funções requerem benefícios específicos e estão habituadas a um padrão de vida mais elevado, até mascarar a situação através de tentativa de manter em sigilo alguns benefícios, podendo afirmar-se que tudo aquilo que a empresa tenta manter em sigilo todos já sabem.

Existem outros valores da cultura organizacional que afetam a qualidade de vida: o atendimento prestado ao cliente externo, a importância real a ele atribuída, a forma como suas reclamações são analisadas e encaminhadas, o tratamento aos fornecedores, as relações com a comunidade, sendo que tudo isso configura a imagem da empresa e faz com que as pessoas orgulhem-se ou não pertencerem a ela.

Juntam-se aos problemas decorrentes dos valores predominantes na cultura organizacional os fatores de natureza interpessoal e mesmo pessoas que gostam do que fazem podem experimentar insatisfações em decorrência do estilo gerencial ou das relações interpessoais no trabalho, postura autoritária, desconsideração, gestão centralizadora e ausência de delegação são algumas das posturas gerenciais

apontadas como geradoras de conflitos entre chefes e subordinados, de forma que entre colegas, observa-se a disputa de prestígios e poder, a inveja, o ciúme, capazes de gerar insatisfações e conflitos e, num segundo momento, fazem com que os agraciados se sintam excluídos, perseguidos, infelizes, sem motivação para o trabalho.

Segundo Rodrigues (1994)

Os valores, as crenças predominantes na cultura organizacional configuram cenários que determinam em grande parte a qualidade de vida, sendo que a formalidade ou a informalidade no tratamento, a altura das divisórias, os bloqueios no acesso à diretoria, a diferença na decoração constituem os primeiros sinais do que é valorizado na empresa. (p. 52)

Nota-se que se o tratamento é diferenciado gera nos que têm privilégios a sensação de prestígio, contribuindo para aumentar a auto-estima; para aqueles que aspiram as posições mais elevadas, há uma angustiosa expectativa de promoção; já para os que não acreditam nessa possibilidade resta o pesado sentimento de discriminação e injustiça.

Para Maximiano (1994), uma organização é uma combinação de esforços individuais que tem por finalidade realizar propostos coletivos. Sempre que alguém precisa realizar uma atividade para a qual é necessário recorrer ao concurso de outros, ou sempre que algumas pessoas descobrem que se unirem suas forças conseguirão fazer coisas que seriam impraticáveis se perseguidas por apenas uma delas, o resultado disto é a organização.

Se as organizações são compostas de pessoas, constitui a unidade básica para o estudo das organizações e estas precisam engajar-se em organização para alcançar seus objetivos, nem sempre este casamento é fácil.

Para Chiavenato (1999), se as organizações são diferentes entre si, o mesmo ocorre entre as pessoas. As diferenças individuais fazem com que cada pessoa, tenha as suas próprias características e personalidade, suas aspirações, seus valores, suas atitudes, suas motivações, suas aptidões etc., todas as pessoas são fenômenos multidimensionais sujeito à influência de uma enormidade de variáveis.

5.4 Atendimento ao Cliente

Para Nascimento (2008), fica o questionamento: Quais seriam os fatores capazes de influenciar o atendimento ao cliente? Antes de apontá-los torna-se necessário conceituar a palavra “atendimento”. Segundo Ferreira (2001) o termo atender significa: acolher com atenção, cortesia ou dar atenção (a freguês, cliente, etc), prestando-lhes serviço; escutar atentamente; dentre outros.

Pode-se incluir como fatores influenciadores no atendimento ao cliente o estresse, a resistência à mudança, valorização profissional, treinamento, liderança, qualidade de vida no trabalho (QVT), dentre outros.

As organizações, no mundo contemporâneo buscam oferecer aos clientes atendimento diferenciado. Assim, dois fatores merecem destaque na qualidade do atendimento: a recepção que o funcionário oferece e a expectativa do cliente. O cliente ao chegar em um estabelecimento deseja que sua expectativa seja alcançada. Todavia, para que isso ocorra a empresa precisa ter funcionários de prontidão, interessados e conscientes da importância de se "acolher com atenção". Assim, "os esforços e o desempenho dos indivíduos determinam a percepção, pelos clientes da qualidade dos serviços, a qual se torna quase um sinônimo de qualidade pessoal" (MOLLER, 2002, p.17).

Para melhorar a qualidade do atendimento no âmbito organizacional é necessário, também, que a organização ofereça treinamento, pois o mesmo proporciona mais segurança aos colaboradores, além de qualificá-los. Assim, o treinamento pode ser considerado como fator influenciador no atendimento ao cliente, bem como a qualidade de vida no trabalho (QVT) por ser preponderante para a melhoria do atendimento proporcionado pelos funcionários no âmbito organizacional.

A QVT é definida por Vasconcelos (2006) como um conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnologia no ambiente de trabalho. Os programas de QVT favorecem os funcionários que se sentem mais dispostos a contribuir com a organização, melhorando o atendimento. Outro aspecto que influencia na recepção do funcionário ao cliente é o estresse.

Com relação à valorização profissional é possível avaliar que a mesma contribui para que os funcionários melhorem seu comportamento frente à clientela

e, conseqüentemente, aos resultados financeiros da organização, bem como sua imagem perante a sociedade.

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, conduzirá a um clima de confiança e respeito mútuo, no qual o indivíduo tenderá a aumentar suas oportunidades de êxito psicológico e a administração tenderá a reduzir mecanismos rígidos de controle social. (CHIAVENATO, 1994, p. 238)

Alguns elementos que surgem no estudo sobre o atendimento ao cliente e favorecem o relacionamento como, por exemplo, o “fator pessoa”, que deve ser compreendido como as qualidades pessoais de quem está à frente da agência e dos serviços que serão realizados.

Certas características em sua personalidade como facilidade de compreensão, boa reputação, integridade e compatibilidade interpessoal, o que demonstram na visão do cliente os serviços oferecidos por uma agência estão altamente dependentes dos indivíduos que os executam. Outro elemento é o fator nível de confiança no relacionamento que é determinado pela opinião comum entre agência e cliente das suas habilidades ou motivação em sustentar a expectativa percebida no cliente, quanto ao desempenho do profissional e por conseqüência, da agência.

Este fator também contribui para a longevidade da relação, que é resultado da aprendizagem e adaptação entre as duas partes, incluindo os relacionamentos pessoais estabelecidos entre o profissional da agência e o profissional do cliente que são aceitos como instrumentos de manutenção do relacionamento, porque as pessoas tendem a trabalhar melhor com quem se sentem mais à vontade. (DAVIES et. al., 1999, p. 75)

Podemos dizer que para Herzberg citado por Chiavenato (1999), define a teoria de dois fatores: a) Fatores Higiênicos: refere-se às condições que rodeiam o empregado enquanto trabalha, englobando as condições físicas e ambientais de trabalho, o salário, os benefícios sociais, as políticas da empresa, etc.; b) Fatores Motivacionais: refere-se ao conteúdo da carga, às tarefas e aos deveres relacionados com o cargo em si. São os fatores motivacionais que produzem um efeito duradouro de satisfação e de aumento de produtividade em nível de excelência, isto é, acima dos níveis normais.

6 METODOLOGIA

O presente trabalho busca aprofundar a pesquisa sobre o que é qualidade de vida no trabalho efetuado na empresa MW Projetos e Construções localizada na cidade de Rubiataba.

6.1 Tipo de Pesquisa

A metodologia em questão foi realizada com base nas premissas da pesquisa exploratória de cunho qualitativa e com estudo de caso.

De acordo com Gil (2002, p. 41), “a pesquisa exploratória tem com objetivo procurar maior familiaridade com o problema, com vista a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses”.

Segundo Andrade (1999):

Pesquisa exploratória é o primeiro passo de todo trabalho científico. São finalidades de uma pesquisa exploratória, sobretudo quando bibliográfica, proporcionar maiores informações sobre determinado assunto; facilitar a delimitação de um tema de trabalho; definir os objetivos ou formular hipóteses de uma pesquisa ou descobrir novo tipo de enfoque para o trabalho que se tem em mente. (p.106)

6.2 Técnica da Pesquisa

A pesquisa qualitativa segundo Roesch (1999)

É apropriada para a avaliação formativa, quando se trata de melhor efetividade de um programa ou plano, ou mesmo quando é o caso da proposição de planos, ou seja, quando se trata de selecionar as metas de um programa e construir uma intervenção, mas não é adequada para avaliar resultados de programa ou planos (p. 154)

6.3 Método da Pesquisa

Devido à necessidade de um maior conhecimento quanto a qualidade de vida na organização MW Projetos e Construções com relação aos procedimentos técnicos usados para a execução da pesquisa, procurou-se manter uma relação

estreita com o estudo de caso que tem propósito de estudar mais profundamente a situação proposta.

Segundo Gil (2002, p. 54) “Estudo de Caso, consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento”.

De acordo com Roesch (1999):

O estudo de caso, de acordo com Yin (1991), é uma estratégia da pesquisa que busca examinar um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto. [...] Igualmente, estudos de caso diferem de método histórico, por se referirem ao presente e não ao passado. (p. 155)

6.4 Coleta de Dados

A coleta de dados foi feita através de um questionário aplicado aos funcionários da MW Projetos e Construções. O questionário é a forma mais simples para coletar dados, pois possibilita medir com melhor exatidão o que se deseja, podendo existir perguntas abertas e fechadas.

Gil (1991) diz que questionário

é a técnica de investigação composta por um determinado número de questões, apresentadas por escrito na maioria das vezes às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas, etc.(p. 124).

Os dados depois de coletados foram classificados sistematicamente, em seguida a análise e interpretação, e logo após foi feita a tabulação destes. Ao terminar a tabulação com todos os dados obtidos, fez-se a análise dos resultados.

Para Lakatos e Marconi (1991, p. 169), “A análise de dados é um método estatístico sistemático, de apresentar os dados em colunas verticais ou fileiras horizontais que obedecem à classificação dos objetivos ou materiais da pesquisa”.

7 RESULTADO E DISCUSSÃO

Os resultados apresentados são decorrentes de questionário realizado na empresa, junto aos colaboradores atuantes. Sob esse enfoque, buscou-se conhecer a influência do programa da qualidade na motivação e no comprometimento dos colaboradores em relação às organizações.

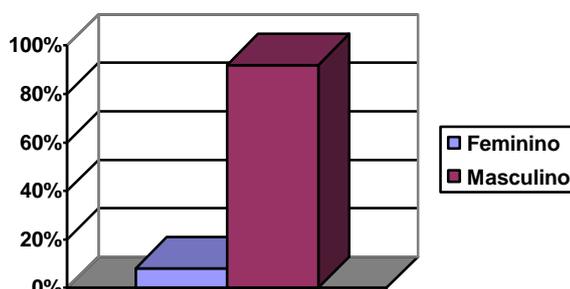


Gráfico 01: Sexo.
Fonte: Dados da pesquisa, 2008.
Adaptação: Do próprio autor.

Na primeira questão, indagou-se sobre o sexo dos participantes da pesquisa. Verificou-se então que dos entrevistados, 92% eram do sexo masculino e 8% do sexo feminino.

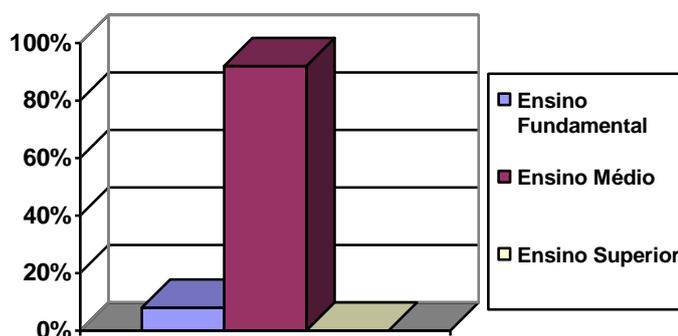


Gráfico 02: Escolaridade
Fonte: Dados da pesquisa, 2008.
Adaptação: Do próprio autor.

No tocante à escolaridade, tem-se 92% ensino médio, 8% ensino fundamental e quanto à opção ensino superior não houve tabulação.

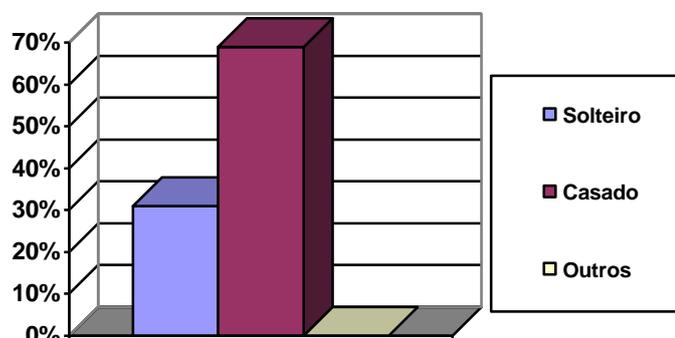


Gráfico 03: Estado Civil
Fonte: Dados da pesquisa, 2008.
Adaptação: Do próprio autor.

A terceira questão indagou-se sobre o estado civil dos pesquisados, observando-se as seguintes respostas: 69% dos pesquisados são casados; 31% são solteiros, conforme o gráfico exposto acima.

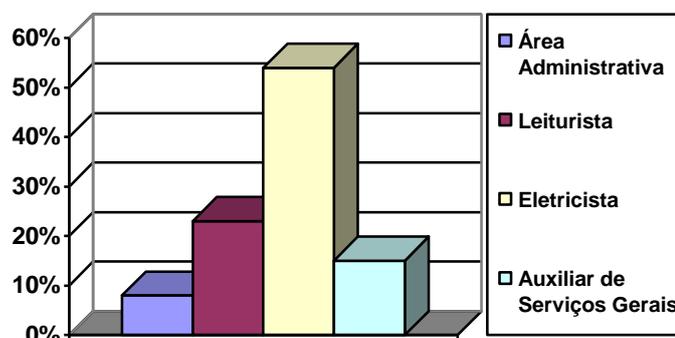


Gráfico 04: Tarefas desempenhadas.
Fonte: Dados da pesquisa, 2008.
Adaptação: Do próprio autor.

Esta questão diz respeito à tarefa desempenhada dentro da empresa, onde se obteve a seguinte análise: 8% área administrativa, 23% leiturista, 54% eletricista, 15% auxiliar de serviços.

Para Moller (2002, p.17), "os esforços e o desempenho dos indivíduos determinam a percepção, pelos clientes da qualidade dos serviços, a qual se torna quase um sinônimo de qualidade pessoal".

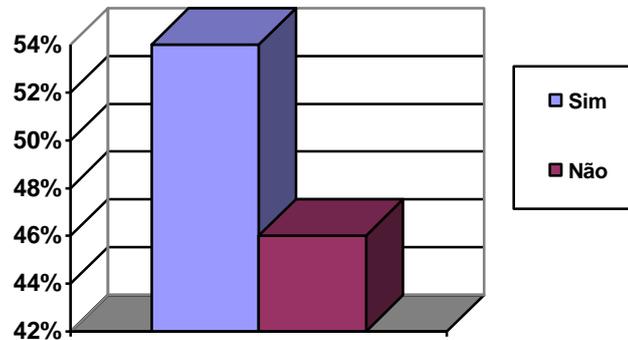


Gráfico 05: Conhecimento dos conceitos e ações da qualidade de vida no trabalho.
Fonte: Dados da pesquisa, 2008.
Adaptação: Do próprio autor.

A quinta questão indagou sobre o conhecimento dos conceitos e ações da qualidade de vida no trabalho, observou-se a seguinte resposta: 54% dos pesquisados disseram sim e 46% disseram que não, conforme o gráfico exposto acima. Moller (1992, p. 52), "diz que a qualidade pessoal é à base de todas as outras qualidades".

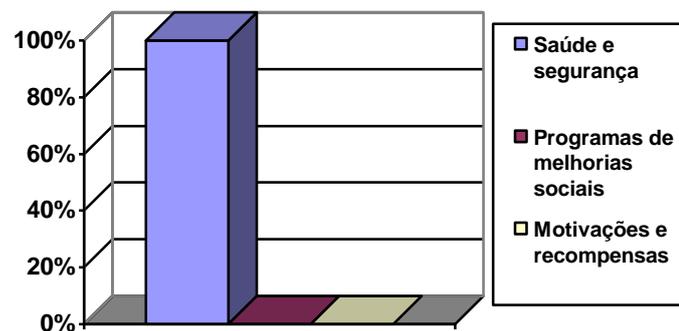


Gráfico 06: Fatores importante em relação ao bem estar no ambiente de trabalho.
Fonte: Dados da pesquisa, 2008.
Adaptação: Do próprio autor.

Em seguida, indagou-se sobre os fatores considerados importantes no bem estar no ambiente de trabalho, percebendo-se, que entre os entrevistados 100%

responderam que a saúde e segurança no trabalho são fatores de vital importância para que o funcionário trabalhe bem, produza mais e se sinta bem e seguro no ambiente de trabalho, e quanto às opções programas de melhorias sociais e motivações e recompensas não houve tabulação.

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)

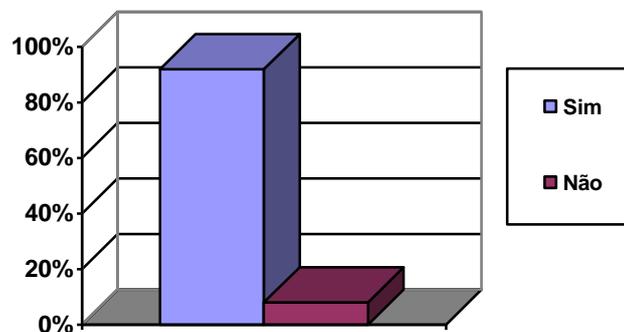


Gráfico 07: Satisfação com o ambiente de trabalho.

Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

Adaptação: Do próprio autor.

Esta questão diz respeito à satisfação com o ambiente de trabalho, onde obteve a seguinte análise: 92% responderam que sim e 8% responderam que não.

Para Chiavenato (1999) “São os fatores motivacionais que produz um efeito duradouro de satisfação e de aumento de produtividade em nível de excelência, isto é, acima dos níveis normais”.

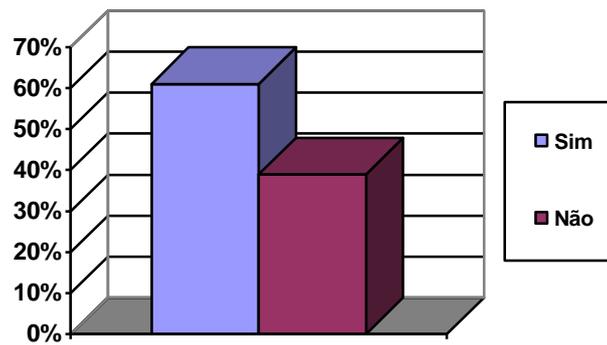


Gráfico 08: Sente-se estimulado para o trabalho?
 Fonte: Dados da pesquisa, 2008.
 Adaptação: Do próprio autor.

No tocante ao estímulo pelo trabalho, dos entrevistados 61% responderam sim e 39% responderam que não.

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. (MAXIMIANO, 2004, p. 176)

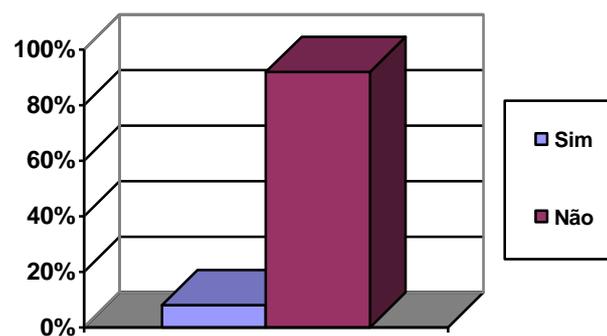


Gráfico 09: A empresa tem programas de qualidade de vida.
 Fonte: Dados da pesquisa, 2008.
 Adaptação: Do próprio autor.

Esta questão diz respeito aos Programas de Qualidade de Vida que a empresa oferece, obtendo-se a seguinte análise: 92% responderam que sim e 8% responderam que não.

“Vale ressaltar que qualidade é uma palavra que faz parte do nosso dia-a-dia e desempenha papel importante em todos os tipos de organizações e em muitos aspectos da vida da pessoa”. (MAXIMIANO, 2004, p. 176)

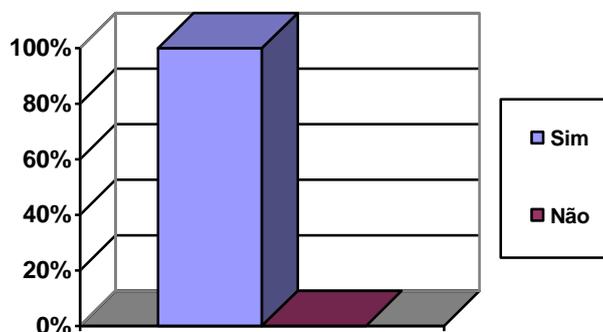


Gráfico 10: A qualidade de vida no trabalho é relevante para produtividade.
Fonte: Dados da pesquisa, 2008.
Adaptação: Do próprio autor.

Em seguida, foi indagado se a Qualidade de Vida no Trabalho é relevante para sua produtividade, 100% responderam que não.

“A meta principal do programa de QVT é a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, ou seja, ao melhorar a satisfação do trabalhador, melhora-se a produtividade da empresa”. (CONTE, 2003, p.33)

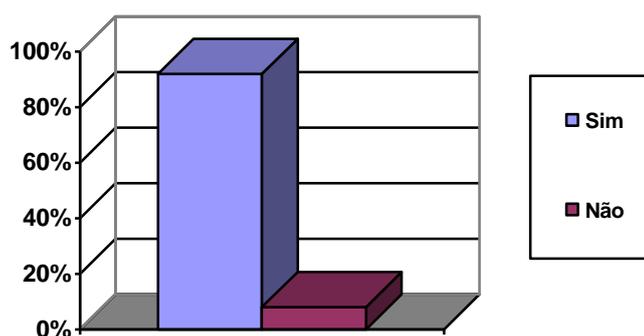


Gráfico 11: Noção dos impactos da qualidade de vida no trabalho.
Fonte: Dados da pesquisa, 2008.
Adaptação: Do próprio autor.

No tocante ao estímulo pelo trabalho 61% responderam que sim e 39% responderam que não.

Segundo Chiavenato (2000, p. 297), “A qualidade de vida no trabalho pode implicar tanto negativamente como positivamente para o comportamento do individuo no contexto do trabalho”.

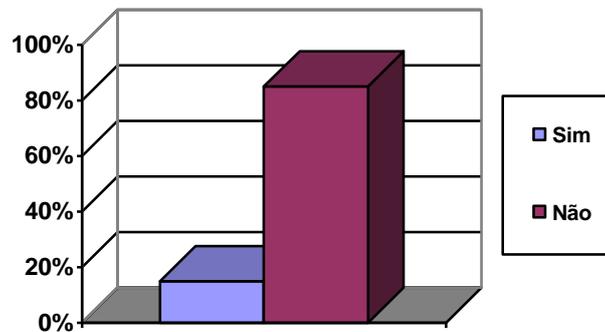


Gráfico 12: Idéia de se demitir da empresa.
Fonte: Dados da pesquisa, 2008.
Adaptação: Do próprio autor.

Esta questão diz respeito se em algum momento o funcionário teve a idéia de se demitir desta empresa por falta de qualidade de vida no trabalho, onde 85% responderam que não e 15% responderam que sim.

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. (CHIAVENATO 1994, p. 201)

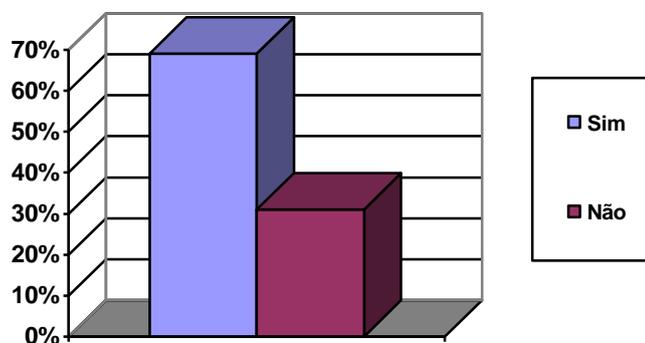


Gráfico 13: Idéias de melhorias para a qualidade de vida.
Fonte: Dados da pesquisa, 2008.
Adaptação: Do próprio autor.

Em seguida, indagou-se se tem idéias de melhorias para a qualidade de vida no seu trabalho onde 69% responderam que sim e 31% responderam que não.

Para Fernandes e Gutierrez (1998),

A melhoria das condições de vida e da saúde tem sido um tema de crescente importância, já que impacta indireta ou diretamente a produtividade das pessoas, e os resultados obtidos pelas organizações. Esse tema tem sido discutido dentro da denominação de Qualidade de Vida no Trabalho (p. 56).

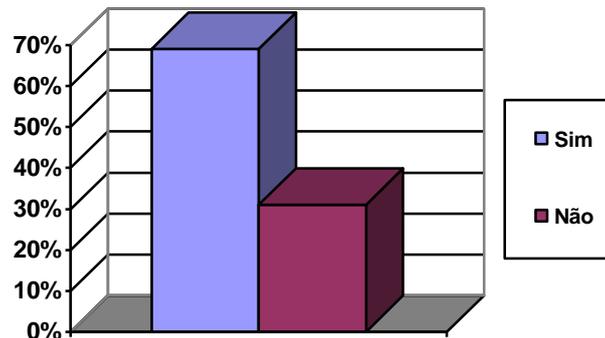


Gráfico 14: A empresa fornece material necessário para o trabalho.

Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

Adaptação: Do próprio autor.

Esta questão diz respeito se a empresa fornece material necessário para o trabalho onde 69% responderam que sim e 31% responderam que não.

Segundo Chiavenato (2000) ressalta que

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. (p. 84)

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que a qualidade de vida no trabalho é uma preocupação crescente em nosso mundo atual. O seu estudo tem-se refletido numa alternativa, de alguns pesquisadores, em resolver ou diminuir os problemas que prejudicam o desempenho do trabalhador, que envolvem a preocupação com a satisfação das necessidades dos indivíduos e a humanização das relações de trabalho e, conseqüentemente, o crescimento e a prosperidade da própria organização, que faz parte de sistema social maior.

Contudo a qualidade de vida não ocorre somente pelo salário acima do mercado e de um bom plano de benefícios, decore do tratamento humano, da gentileza, da leveza nas relações, da possibilidade de expressão de pontos de vista divergentes, do relacionamento sincero, do respeito aos ausentes e do orgulho pelo que se faz. A atenção, elogios e consideração constituem ingredientes indispensáveis quando se busca lealdade, qualidade e produtividade.

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

Os resultados obtidos com a realização da pesquisa, bem como a discussão dos mesmos pode-se avaliar os indicadores de QVT na organização e avaliar os níveis de satisfação e insatisfação dos seus colaboradores.

Pode ser observado que diante do resultado da pesquisa foi possível observar que os funcionários de maneira geral reclamam: da falta de cursos; quase sempre o sistema muda e com isso causa transtornos e estes são cobrados no cumprimento de suas atividades e também a reclamação maior é sobre a questão salarial e da insalubridade por vários riscos que correm.

9 SUGESTÕES

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

- ✓ Propor meios para que os colaboradores se sintam satisfeitos nos aspectos, físico (bem estar), tecnológico (maquinários, adequados 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;
- ✓ Reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas;
- ✓ Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional;
- ✓ Melhoria no ambiente de trabalho tanto físico quanto psicológico.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

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

CONTE, Antônio Lazáro. Funcionários com qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais. **Revista FAE BUSINESS**, n. 7, p. 32, nov.2003..

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1994.

_____. **Administração de recursos humanos**: fundamentos básicos. São Paulo: Atlas, 1999.

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

DAVIES, Mark; PRINCE, Mel. Examining the longevity of new agency accounts: a comparative study of U.S. and U.K. advertising experiences. **Journal of Advertising**, 1999, v. 28, n. 4, p. 75-90.

SILVA, .Lina Maria Moreira Garai da; TARSITANO Paulo Rogério. **A relação agência-cliente: a ética na ótica do atendimento de publicidade** - UMEESP-SP, 2000.

FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. Salvador: Casada Qualidade, 1996.

FREIRE, Paulo da Cruz de. Qualidade total. **RBA- Revista Brasileira de Administração**, ano 68, n. 21, p. 66, mar. 1998.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projeto de pesquisas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1996.

_____. **Metodologia de ensino superior**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

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

LAS CASAS, Alexandre L. **Qualidade total em serviços**: conceitos, exercícios, casos práticos. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1994.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. 3. ed. rev. ampl. **Fundamentos da metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 1991.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Introdução à Administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MOLLER, C. **O lado humano da qualidade**: maximizando a qualidade de produtos e serviços através do desenvolvimento das pessoas. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

NASCIMENTO, Iderlan Soares. Quais os fatores que influenciam o atendimento ao cliente?. **RBA- Revista Brasileira de Administração**, São Paulo, ano 87, 27 jun. 2008.

OLIVEIRA, Patrícia Morilha de. et al . Avaliação da Gestão de Programas de Qualidade de Vida no Trabalho. **RAE**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, art. 9, jan./jul. 2005

PALADINI, Edson Pacheco. **Qualidade Total na Prática**: implantação e avaliação de sistemas de qualidade total. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1994.

ROESCH, Sylvia Maria de Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de casos. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

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

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução, e perspectivas. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 08, n. 1, jan./mar., 2001.

Revisado por

Célia Romano 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 conclusão de **FÁBIO RIBEIRO DE OLIVEIRA SILVA** do Curso de Administração de Empresas da Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba – FACER.

Rubiataba, 14 de janeiro de 2009

Célia Romano do Amaral Mariano
Biblioteconomista – FACER
CRB/1- 1528

APÊNDICE B
DADOS DO ALUNO

Nome: FÁBIO RIBEIRO

Numero de Matricula: 0002290801

Endereço: Av. Mangueira, nº 884 – Setor Aeroporto

Cidade: Rubiataba

Telefone: (62) 8451.5839

CEP: 76.350.000

Estagio Realizado: Área de Recursos Humanos

Empresa: MW Projetos e Construções Ltda

Responsável pelo Estágio: Wanderley José Pereira

Cargo: Encarregado do Escritório

Endereço: Rua Gameleira, Q. 104, L. 03, nº 183 - Centro

Cidade: Rubiataba

CEP: 76.350.000

Telefone: (62) 3325.2555