

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

LORAYNE LUZZIA DE DEUS MENDES

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA ÁREA
COMERCIAL**

CURITIBA

2018

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

LORAYNE LUZZIA DE DEUS MENDES

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA ÁREA
COMERCIAL**

Apresentação de monografia como requisito ao término do curso de MBA em Gestão de Talento e Coportamento Humano, sob orientação da Prof. Dr^a Simone Cristina Ramos.

CURITIBA

2018

RESUMO

A qualidade de vida no trabalho compreende como aspectos importantes o bem-estar do trabalhador e a eficácia organizacional. A área comercial denota aspectos relevantes do tema, tendo em vista ser uma área essencial nas empresas, submetida a grande pressão por resultados, e na qual os colaboradores são mais expostos a fatores que podem diminuir sua qualidade de vida na rotina profissional como: estresse, elevada carga horária, ausência de rotina. Um programa adequado de QVT busca uma organização mais humanizada e proporciona condições de desenvolvimento pessoal ao indivíduo. Identificar os indicadores de QVT dentro do departamento, neste caso o comercial, é essencial para iniciar um trabalho de políticas adequadas para melhoria do desempenho e saúde dos colaboradores, bem como da melhoria da relação de trabalho. Este trabalho foi realizado por meio de uma pesquisa quantitativa e de caráter descritivo com corte transversal. Observou-se que a organização em questão apresentou alguns aspectos a serem verificados a fim de fazer melhorias dentro da proposta da QVT. Porém num geral todos os demais aspectos estão dentro do esperado dos critérios de QVT, tendo isso a seu favor para influenciar no crescimento da empresa.

Palavras-chave: Qualidade de vida; área comercial; produtividade; ambiente de trabalho.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	4
2 HISTÓRICO	6
3 CONCEITOS	9
4 MODELOS CONCEITUAIS DA QVT	10
5 METODOLOGIA.....	17
6 ANÁLISE E RESULTADOS.....	17
7 CONCLUSÃO.....	25
REFERÊNCIAS.....	27

1 INTRODUÇÃO

A presente pesquisa tem como objetivo demonstrar os aspectos mais relevantes dos índices de qualidade de vida de profissionais que atuam no departamento comercial, com base na metodologia de Walton sobre o tema. Nos dias atuais o trabalho ocupa um espaço muito significativo em nossas vidas, tendo em vista o nível de competitividade dentro do meio organizacional, a necessidade de atualização constante do trabalhador, e a grande carga horária que passa dedicado a suas atividades dentro das organizações. A importância da QVT se dá pelo fato de que passamos em ambiente de trabalho mais de 8 horas por dia, durante pelo menos 35 anos de nossas vidas.

Dentro do departamento comercial das empresas, esse volume de trabalho muitas vezes é ainda maior, tendo em vista que grande parte dos profissionais não possui controle de jornada no modelo de contratação, ou muitas vezes atuam à margem da informalidade, sem proteção das leis do trabalho. Além disso, com a crescente competitividade do mercado, a área comercial é cada vez mais pressionada dentro das empresas por resultados, o que impacta em aumento de jornada, estresse do trabalho, além de outros fatores como sua própria auto estima e percepção de valor dentro do ambiente profissional.

A falta de qualidade de vida no trabalho é considerada um sério problema que precisa ser bem administrado para garantir a estabilidade da empresa perante a sociedade, para que ela sobreviva às ameaças externas do mercado. Segundo Souza e Bastos (2009), nas últimas décadas, as organizações têm procurado adotar tecnologias e estratégias de gestão inovadoras com o objetivo de manter e/ou aumentar seus níveis de produtividade. Existem inúmeros critérios que podem ser

utilizados para definir a inovação organizacional. Ela pode ocorrer no âmbito tecnológico, gerencial ou social.

A adoção destas tecnologias, no entanto, envolve muito mais do que uma transformação nas normas, estruturas, processos e objetivos da organização. Pressupõe um complexo e interdependente processo no qual um realinhamento da concepção do homem que trabalha e do ambiente físico e psicológico que o envolve tornam-se fatores decisivos para o sucesso de tais iniciativas.

Atualmente as organizações vivem em um ambiente globalizado e competitivo e a busca por resultados torna-se cada vez mais desafiadora. Isto exige cada vez mais dos trabalhadores a capacidade de suportar cobranças e viver constantemente sob pressão. Por outro lado, as organizações vêem a necessidade de investir em programas de qualidade de vida no trabalho, visando, assim, uma melhora no bem-estar dos funcionários, de sua capacidade produtiva e, conseqüentemente, de seus resultados (CAVASSANI; CAVASSANI; BIAZIN, 2006).

Com desenvolvimento contínuo das tecnologias, as empresas estão preocupadas em produzir com qualidade, pois o mercado está cada vez mais exigente, competitivo e seletivo e quem não produz com qualidade acaba ficando fora dele. A qualidade dos produtos é influenciada pela capacitação, pelo treinamento e pela motivação dos funcionários (NASCIMENTO; PEREIRA; PEREIRA, 2013).

Qualidade de Vida no Trabalho é um termo dotado de ampla elasticidade semântica e um conceito caracteristicamente nômade e multidisciplinar. Do ponto de vista conceitual, há na literatura uma diversidade de definições para QVT, as quais carregam implicações epistemológicas que, de forma explícita ou de forma implícita,

apresentam visões sobre o trabalhador, concepção de trabalho e enfoques de gestão do trabalho diversificados (MEDEIROS e FERREIRA, 2011).

É um assunto de grande relevância para empresas e colaboradores, independentemente se o cenário econômico mostra recessão ou crescimento, perda de poder aquisitivo ou aumento do desemprego. Para tanto, neste trabalho será feita uma investigação com profissionais da área comercial visando os fatores relevantes para sua qualidade de vida no trabalho.

2 HISTÓRICO

A QVT teve sua origem na esfera privada, no ambiente empresarial que, histórica e progressivamente, tem se tornando mais competitivo. Verifica-se que, em um cenário de competição global, as pessoas, sobretudo aquelas que dispõem de conhecimentos e habilidades, ganham importância estratégica no projeto de desenvolvimento de vantagem competitiva das corporações, de modo que a QVT tem sido, muitas vezes, utilizada para elevar o nível de satisfação dos colaboradores a fim de que estes se comprometam, ainda mais, com os processos e com os objetivos organizacionais (GARCIA, 2010).

Segundo RODRIGUES (1999 apud VASCONCELOS, 2001), com outros títulos e em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de suas tarefas, a qualidade de vida sempre foi objeto de preocupação da raça humana.

Historicamente, observando os ensinamentos de Euclides (300 a.C.) de Alexandria sobre os princípios da geometria serviram de inspiração para a melhoria do método de trabalho dos agricultores à margem do Nilo, assim como a

Lei das Alavancas, de Arquimedes, formulada em 287 a.C., veio a diminuir o esforço físico de muitos trabalhadores.

No século XX, muitos pesquisadores contribuíram para o estudo sobre a satisfação do indivíduo no trabalho. Entre eles destacamos Elton Mayo, cujas pesquisas, conforme FERREIRA, REIS e PEREIRA (1999), HAMPTON (1991) e RODRIGUES (1999), são altamente relevantes para o estudo do comportamento humano, da motivação dos indivíduos para a obtenção das metas organizacionais e da Qualidade de Vida do Trabalhador.

Como exemplifica Rocha (1998), Elton Mayo foi um dos primeiros estudiosos a enfatizar o lado humano nas organizações, sendo que uma das pesquisas mais conhecidas dele foi a Experiência de Hawthorne, a qual foi desenvolvida na Empresa "Western Electric", tendo como principal objetivo a identificação dos fatores que influenciavam na produção.

Nesta experiência foi concluído que o trabalho é uma atividade tipicamente grupal e quanto mais os seres humanos estiverem integrados, maior será a motivação para produzir. Mayo concluiu que o comportamento do indivíduo se apóia no grupo e que o indivíduo é motivado essencialmente pela necessidade de estar em equipe, de ser reconhecido e de ser devidamente informado, ou seja, esta pesquisa concluiu a importância e a influência dos fatores psicológicos sobre as ações humanas.

A partir deste ponto, surgiram diversas teorias sobre o comportamento humano e sua relação com o trabalho, como a Teoria X e a Teoria Y, desenvolvidas por Douglas McGregor, a Hierarquia das Necessidades, defendida por Abraham H. Maslow, e a Teoria dos Fatores, de Frederick Herzberg.

Segundo Chiavenato (2004), o termo QVT foi cunhado por Louis Davis, na década de 1970, quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos. Para ele, o conceito de QVT refere-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas. Posteriormente, alguns autores europeus desenvolveram outras conceituações dentro da abordagem sociotécnica e da democracia industrial. Então, na década de 1970, surge um movimento pela qualidade de vida no trabalho, principalmente nos EUA, devido à preocupação com a competitividade internacional e ao grande sucesso dos estilos e das técnicas gerenciais dos programas de produtividade japonesa, centrada nos empregados. Existia uma tentativa de integrar os interesses dos empregados e empregadores através de práticas gerenciais capazes de reduzir os conflitos.

A compreensão sobre QVT evoluiu ao longo do tempo. Na sua gênese era percebida como sendo mais uma variável ligada ao indivíduo no ambiente de trabalho. Conforme o surgimento de novos estudos na área e a evolução dos meios de produção, a QVT passou a ser assimilada como uma abordagem que posteriormente originou um conjunto de métodos para tornar o trabalho mais produtivo.

As concepções evolutivas da QVT passaram de um movimento gerencial para uma parceria entre empresas e empregados, no intuito de reduzir a baixa produtividade. Diante a QVT evoluiu de uma variável até chegar na definição de “como nada”, mas autores como Limongi-França (2004), defendem que a QVT não seja mais uma moda gerencial e sim uma estratégia de valor com interface na gestão de pessoas.

3 CONCEITOS

Podemos entender a Qualidade de Vida no Trabalho como um programa que visa facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador ao desenvolver suas atividades na organização, tendo como idéia básica o fato de que as pessoas são mais produtivas quanto mais estiverem satisfeitas e envolvidas com o próprio trabalho.

Walton (1973), um dos pesquisadores pioneiros da sistematização dos critérios e conceitos de QVT, define-a como algo além dos objetivos da legislação trabalhista, surgido no começo do século XX com a regulamentação do trabalho de menores, da jornada de trabalho e descanso semanal e das indenizações por acidentes de trabalho.

Feigenbaum (1994) entende que QVT é baseada no princípio de que o comprometimento com a qualidade ocorre de forma mais natural nos ambientes em que os funcionários se encontram intrinsecamente envolvidos nas decisões que influenciam diretamente suas atuações.

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.

Segundo França (1996) o Conceito de Qualidade de Vida no Trabalho é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnósticos 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.

A busca da produtividade e qualidade tem constituído no fator principal para as empresas proporcionarem a qualidade de vida dentro das organizações e não

fora delas como mecanismos compensatórios, visto que ao promover a saúde e bem estar de seus funcionários, observando tarefas, desempenhos, desenvolvimento, elementos que a Qualidade de Vida no Trabalho gerencia, obtêm-se aumento da motivação, da satisfação e do desempenho dos trabalhadores.

4 MODELOS CONCEITUAIS DA QVT

A seguir serão apresentados alguns dos principais modelos de análise da qualidade de vida no trabalho: os modelos desenvolvidas por Nadler e Lawler (1983), por Hackman & Oldhan (1975) e por Walton (1973); os quais são frequentemente citados e utilizados em pesquisas referentes ao tema.

Deve-se destacar que a implantação de um programa de bem-estar social voltado aos funcionários da organização deve ter por base um dos modelos de QVT consolidado, porém obviamente adaptando-se às realidades e interesses de cada contexto organizacional.

Segundo Chiavenato (1999), os programas são desenvolvidos geralmente visando prevenir problemas de saúde de seus funcionários, tendo como caráter o reconhecimento de seu efeito sobre o comportamento dos seus funcionários e estilo de vida fora do trabalho. Os programas de QVT buscam identificar os fatores que interferem na satisfação dos funcionários, tornando mais favoráveis a participação dos colaboradores, fazendo com que os funcionários se sintam motivados, dedicando-se para processo produtivo.

1. Modelo de Nadler e Lawler

No que se refere ao modelo de Nadler e Lawler (apud CHIAVENATO, 1999) para melhoria no ambiente de trabalho, a QVT está fundamentada em quatro aspectos:

- **Participação dos funcionários** – a participação de todos os níveis hierárquicos em solução de problemas e tomada de decisão.

- **Reestruturação do trabalho através de tarefas e de grupos** autônomos – enriquecimento de tarefas, atitude e competências na organização.

- **Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional** – mudanças profundas que envolvem ao longo prazo, trazendo percepções, emoções dos trabalhadores em relação ao tratamento por parte da empresa como um todo.

- **Melhoria no ambiente de trabalho quanto a condições físicas e psicológicas, horário de trabalho** - para tornar o trabalho mais produtivo e compatível com as necessidades dos trabalhadores.

Estes aspectos demonstram que o ser humano passa a ser parte integrante das organizações e mostra a evolução da importância dos mesmos. Por exemplo: a tendência da participação nas decisões cede lugar ao invés da idéia predominante até pouco que os funcionários deviam ser simples executores e outros com mais capacidades, os planejadores e “pensadores”.

2. Modelo de Hackman e Oldhan

O Modelo de Hackman e Oldhan (1975) sobre a QVT considera que “as dimensões do cargo produzem estado psicológicos críticos que conduzem a resultados pessoais e de trabalho” (CHIAVENATO 1999. p. 192). Os aspectos baseados nos cargos são:

- **Variiedades de habilidades** - o cargo exercido deve exigir várias e diferentes habilidades para utilizar seus conhecimentos e para sentir-se completo, a necessidade humana de auto realizar-se.

- **Identidade da tarefa** - ressalta a importância do indivíduo sobre as suas tarefas, o trabalho deve ser realizado do início ao fim, para que este perceba que produz um resultado concreto. Representa o quanto o trabalhador se identifica com o que executa.

- **Significado da tarefa** - a pessoa deve ter uma clara percepção de que forma o seu trabalho produz consequência e impactos sobre o trabalho dos demais ou em relação ao referido processo.

- **Autonomia** - defende-se a responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas e independência para desempenhá-las. Um exemplo seria a prática de gerência por objetivos, pois proporciona um papel importante aos trabalhadores no estabelecimento de seus próprios objetivos e na busca de planos para consegui-los.

- **Feedback** - refere-se às informações, pode ser dividido em retroação do próprio trabalho e retroação extrínseca. Retroação do próprio trabalho - os superiores devem proporcionar informação de retorno para que o próprio indivíduo possa avaliar o seu desempenho.

Retroação extrínseca - deve haver um retorno dos superiores hierárquicos ou cliente a respeito do desempenho de sua tarefa.

- **Inter-relacionamento** - o contato interpessoal do ocupante com outras pessoas ou clientes devera ser estimulado e possibilitado.

Na ótica de Hackman e Oldhan a qualidade de vida no trabalho, está associada a aspectos como: motivação interna, satisfação e enriquecimento do cargo, nas necessidades de crescimento do trabalhador, na percepção quanto ao significado da tarefa e na autonomia de tarefa.

3. Modelo de Walton

Para Walton (1976, apud LIMONGI - FRANÇA 2002), as organizações devem ser mais humanizadas e a qualidade de vida no trabalho visa proteger o empregado e propiciar-lhe melhores condições de vida dentro e fora da organização. O autor propõe o seguinte modelo conceitual composto de oito categorias para avaliar a QVT:

QUADRO 1- Modelo de Walton

Fatores de QVT	Dimensões
1 - Compensação justa e adequada	<ul style="list-style-type: none"> • Salário adequado ao trabalhador. • Eqüidade ou compatibilidade interna. • Eqüidade e compatibilidade externa.
2 - Condições de segurança e saúde no trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Jornada de trabalho. • Ambiente físico (seguro e saudável).
3 - Utilização e desenvolvimento de capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomia. • Significado da tarefa. • Identidade da tarefa. • Variedade de habilidades. • Retroação e retroinformação
4- Oportunidades de crescimento contínuo e	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilidade de carreira.

segurança	<ul style="list-style-type: none"> • Crescimento profissional. • Segurança do emprego.
5 - Integração social na organização	<ul style="list-style-type: none"> • Igualdade de oportunidades. • Relacionamentos interpessoais e grupais. • Senso comunitário.
6 - Garantias constitucionais	<ul style="list-style-type: none"> • Respeito às leis e direitos trabalhista. • Privacidade pessoal. • Liberdade de expressão. • Normas e rotinas claras da organização.
7 - Trabalho e espaço total de vida	<ul style="list-style-type: none"> • Papel balanceado do trabalho na vida pessoal
8 - Relevância social da vida no trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Imagem da empresa. • Responsabilidade social pelos produtos/serviços. • Responsabilidade social pelos empregados.

Fonte: adaptado de CHIAVENATO (1.999, p. 393).

O modelo de Walton (1973 apud Fernandes, 1996) identifica oito categorias de QVT, cada um com seus respectivos fatores, que permite analisar diversos aspectos passíveis de serem abrangidos em cada uma das categorias propostas. Destaca-se a seguir as dimensões propostas pelo autor, as quais foram adotadas nesta pesquisa:

- **Condições de Trabalho** – é a avaliação do nível de satisfação do trabalhador quanto a jornada de trabalho, o ambiente físico seguro e saudável, que proteja a sua saúde e a sua vida, com a ausência da insalubridade, os trabalhadores não devem ser expostos a condições físicas e psicológicas que sejam arriscadas ou a horários excessivos de trabalho que prejudicam a saúde.

- **Uso e Desenvolvimento de capacidades** – para que os trabalhadores possam usar e desenvolver suas habilidades e capacidades é necessário: autonomia no trabalho, utilização de múltiplas habilidades, informação e perspectiva

de crescimento profissional, realização de tarefas completas e o feedback. Entretanto, a formação do trabalhador e sua capacidade de tomar iniciativa é que determinarão em que profundidade essas dimensões serão consideradas.

- **Oportunidade de Crescimento e segurança** – É considerada a oportunidade de crescimento pessoal, de carreira e segurança no trabalho. Avalia as oportunidades dos funcionários de progredir em termos organizacionais, a segurança de emprego ou renda decorrente do trabalho. É importante que o trabalhador tenha a possibilidade de auto desenvolvimento, aquisição de novos conhecimentos e perspectivas de sua aplicação prática.

- **Integração Social na Organização** – É composto pela igualdade de oportunidades, qualidade nos relacionamentos e o senso comunitário. A natureza das relações entre as pessoas é fundamental para medir o grau de identidade do trabalhador com a empresa e seu nível de satisfação quanto à qualidade de vida. Podendo ainda, ser avaliada pela ausência de preconceitos, de símbolos, de status ou diferenças hierárquicas muito marcantes, pela possibilidade de acesso na hierarquia em função da capacidade e potencial e pela existência de apoio mútuo e senso comunitário, deixando o trabalhador integrado a um grupo e à empresa.

- **Trabalho e Espaço Total de 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. Então, deve-se levar em consideração o equilíbrio entre a jornada de trabalho, exigências da carreira, viagens e convívio familiar. A experiência de trabalho de uma pessoa pode afetar positiva ou negativamente as demais esferas de sua vida, incluindo as relações familiares ou seu meio social, motivo pelo qual se recomenda a busca do

equilíbrio. A relação entre tempo e energia que o trabalhador dedica à empresa e as deficiências que podem acarretar na sua relação familiar devem ser questionadas.

- **Relevância Social da vida no Trabalho** – Nos revela a imagem da organização e inclui fatores como a responsabilidade social da organização, responsabilidade social pelos serviços, responsabilidade social pelos empregados. Agir de forma irresponsável, faz com que um número cada vez maior de empregados deprecie o valor de seus trabalhos e carreiras, o que afeta tanto a auto-estima quanto a sua produtividade, os trabalhadores, através de seus empenhos e comprometermos, esperam que, socialmente, a instituição não deprecie o seu trabalho e conseqüentemente a sua profissão.

Com base nos modelos de qualidade de vida no trabalho, segundo Cassani; Cassani; Biazin (2006), é possível à implantação de um programa de bem-estar social voltado para os funcionários, que por sua vez ainda enfrentam muitos desafios a serem vencidos para que possam ser implementados com a colaboração de todos os envolvidos pelo programa.

Segundo Levering (1986), um bom lugar para se trabalhar possibilita, entre outras coisas, que as pessoas tenham, além do trabalho, outros compromissos em suas vidas, como família, os amigos entre outras atividades. A importância da QVT é mais que mera política de redução de custos, pois a mesma possibilita o bom convívio do indivíduo com a organização em que trabalha. Ter um bom ambiente e benefícios que satisfaçam seus anseios podem garantir um clima de confiança entre empresa e empregado.

5 METODOLOGIA

Este trabalho foi realizado por meio de uma pesquisa quantitativa e de caráter descritivo com corte transversal.

Para a coleta de dados foi aplicado um questionário contendo 35 questões fechadas para uma amostra de 62 profissionais da área comercial. O questionário foi elaborado com base no modelo teórico de Richard Walton, autoridade reconhecida em assuntos relacionados à administração de recursos humanos, com estudos direcionados ao levantamento das causas da alienação do indivíduo em local de trabalho até as proposições de novas formas de organização do trabalho.

Neste questionário, foram avaliados profissionais atuantes na área comercial em funções de Vendedores, Gestores, atuação interna e externa, das mais variadas empresas e segmentos de mercado. A pesquisa foi aplicada remotamente, através de formulário online. As respostas estão em escala de satisfação para as questões, que variou de 1 a 5 (quanto maior, melhor), conforme indicação feita a seguir: 1. Muito insatisfeito; 2. Insatisfeito; 3. Nem satisfeito nem insatisfeito; 4. Satisfeito; 5. Muito satisfeito.

6 ANÁLISE E RESULTADOS

Dentre estes 62 participantes, com relação a atual função desempenha 48,4% ocupa um cargo de gestão de equipe de vendas, 45,2% ocupa um cargo de vendedor (qualquer tipo e nível técnico); com relação atuação que possui maior tempo de experiência 78,7% comercial externo (fora da sede da empresa) e 21,3% comercial interno (dentro da sede da empresa); com relação a formação acadêmica 54,1% tem pós-graduação completa, 32,8% tem ensino superior completo, 9,8% tem

ensino superior cursando; e com relação ao tempo de experiência na área comercial 64,5% tem mais de 10 anos de experiência, 24,2% tem de 5 a 10 anos de experiência e 11,3% tem de 1 a 5 anos de experiência.

Analisando o resultado da pesquisa foi possível compreender melhor o grau de satisfação dos funcionários da organização em estudo. Dentre os fatores de QVT do modelo de Walton que a pesquisa revelou em destaque negativo observou-se:

- **Condições de segurança e saúde no trabalho:** devem-se considerar horários razoáveis de trabalho de acordo com as normas estabelecidas resultando no bem-estar do trabalhador e no trabalho realizado por este; Neste tópico, o maior ponto de insatisfação foi em relação ao cansaço atribuído a atividade profissional.

- **Oportunidade de crescimento contínuo e segurança:** valorização do trabalhador destacando-se dimensões de oportunidade de carreira, perspectivas da aplicação dos conhecimentos, desenvolvimento pessoal e segurança. Neste tópico encontrou-se os aspectos mais críticos da pesquisa em quantidade de insatisfação. Em mais de quatro perguntas as repercussões foram negativas no que tange: a) Oportunidade de crescimento; b) Treinamentos desenvolvidos e sua frequência; c) Incentivo a estudos pela empresa;

- **Integração social na organização:** ênfase as relações interpessoais no qual assume uma dimensão importante da qualidade de vida no trabalho e a valorização das ideias e da criatividade do profissional; Neste tópico, a maior parte dos profissionais não revelou nem satisfação nem insatisfação, mostrando indiferença ao tema.

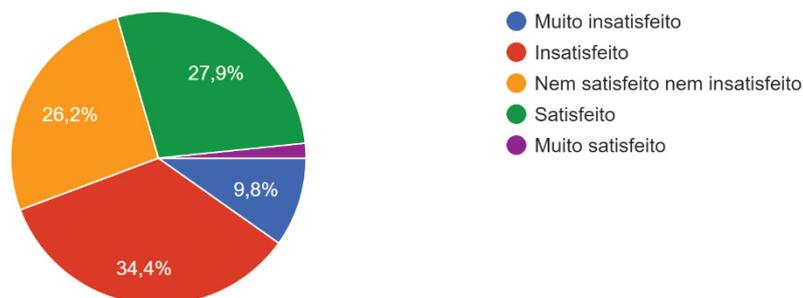
- **Relevância social e importância do trabalho:** destacam-se os aspectos de políticas de recursos humanos e orgulho de realizar o trabalho desempenhado;

Abaixo será detalhado os pontos da pesquisa onde houve maior ênfase nos resultados de insatisfação nesses tópicos.

Figura 1: Condições de saúde e segurança do trabalho

10. Em relação ao cansaço que seu trabalho lhe causa, como você se sente?

61 respostas

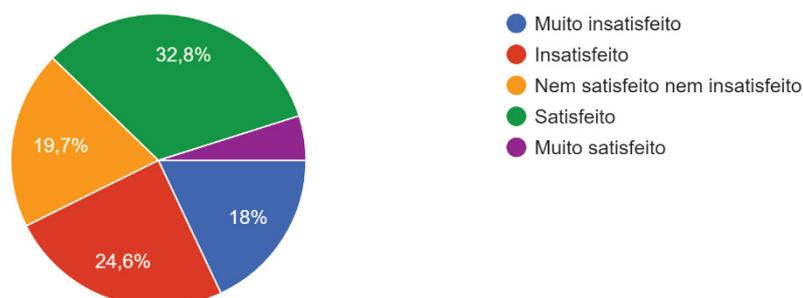


No gráfico 1 foi possível verificar que a insatisfação com o critério relacionado ao cansaço que o trabalho causa ao participante foi predominante entre os participantes. Observou-se que 27,9% dos participantes estão satisfeitos, 26,2% não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, 34,4% estão insatisfeitos e 9,8% estão muito insatisfeitos.

Figura 2: Oportunidade de crescimento contínuo e segurança:

16. O quanto você está satisfeito com a sua oportunidade de crescimento profissional?

61 respostas

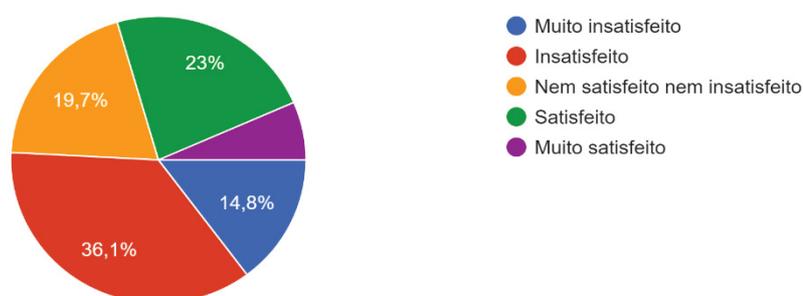


No gráfico 2 foi possível observar que 32,8% dos participantes estão satisfeitos com sua oportunidade de crescimento profissional, 19,7% não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, 24,6% estão insatisfeitos e 18% estão muito insatisfeitos.

Figura 3: Oportunidade de crescimento contínuo e segurança:

17. O quanto você está satisfeito com os treinamentos que você faz (frequência, quantidade e qualidade)?

61 respostas

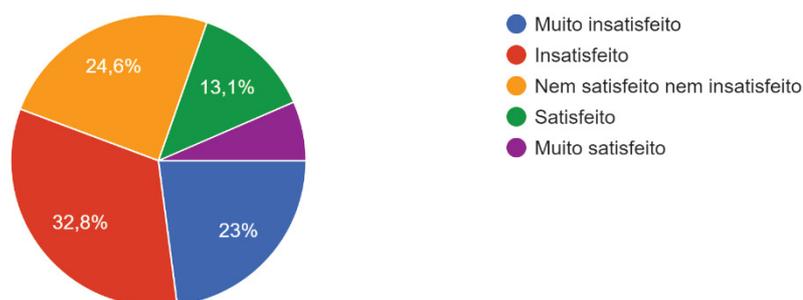


No gráfico 3 verificou-se que 23% dos participantes estão satisfeitos com os treinamentos que fazem, 19,7% não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, 36,1% estão insatisfeitos e 14,8% estão muito insatisfeitos.

Figura 4: Oportunidade de crescimento contínuo e segurança

19. Em relação ao incentivo que a empresa dá para você estudar e adquirir novos conhecimentos, como você se sente?

61 respostas

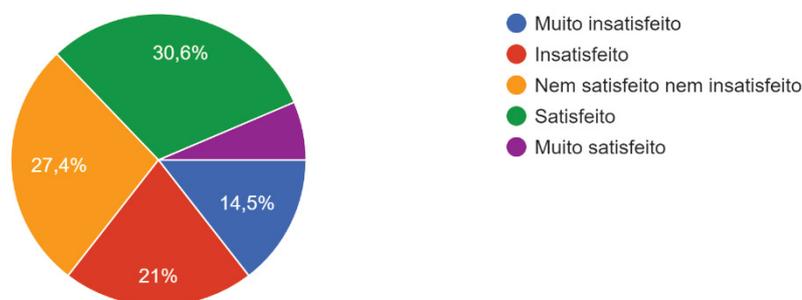


No gráfico 4 os dados mostram que no critério em relação ao incentivo que a empresa dá para o participante estudar e adquirir novos conhecimentos 13,1% dos participantes estão satisfeitos, 24,6% não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, 32,8% estão insatisfeitos e 23% estão muito insatisfeitos.

Figura 5: Relevância social e importância do trabalho

35. O quanto você está satisfeito com a política de recursos humanos (a forma da empresatratar os funcionários) que a empresa tem?

62 respostas



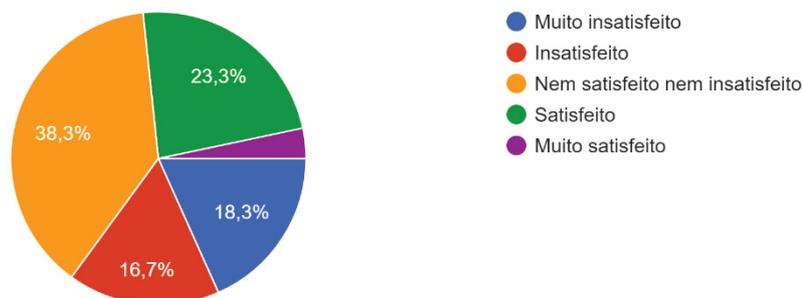
No gráfico 5 verificou-se que em relação ao quanto participante esta satisfeito com a política de recursos humanos da empresa 30,6% estão satisfeitos, 27,4% não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, 21% estão insatisfeitos e 14,5% estão muito insatisfeitos.

Foi possível verificar também que em um dos critérios avaliados observou-se um destaque nem positivo nem negativo, pois a relevância maior foi de participantes que não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos.

Figura 6: Figura 4: Oportunidade de crescimento contínuo e segurança

18. Em relação às situações e a frequência em que ocorrem as demissões no seu trabalho, como você se sente?

60 respostas



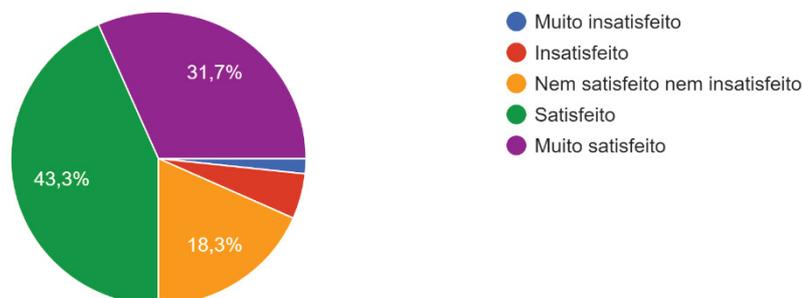
No gráfico 6 concluiu-se que em relação às situações e a frequência em que ocorrem as demissões no trabalho 23,3% dos participantes estão satisfeitos, 18,3% estão muito insatisfeitos, 16,7% estão insatisfeitos e 38,3% não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos.

Nos aspectos positivos observados no resultado da pesquisa, destacou-se quatro critérios:

Figura 7: Relevância social e importância do trabalho

31. Em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho, como você se sente?

60 respostas

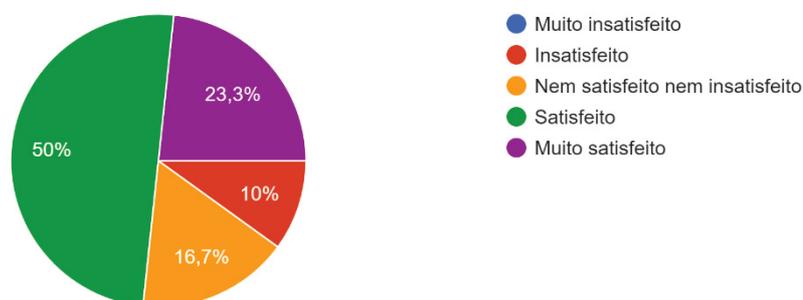


No gráfico 7 os dados mostram que em relação ao orgulho do participante em realizar seu trabalho 31,7% estão muito satisfeitos, 43,3% estão satisfeitos e apenas 18,3% estão insatisfeitos.

Figura 8: Relevância social e importância do trabalho

12. Você está satisfeito com a importância do trabalho/atividade que você faz?

60 respostas

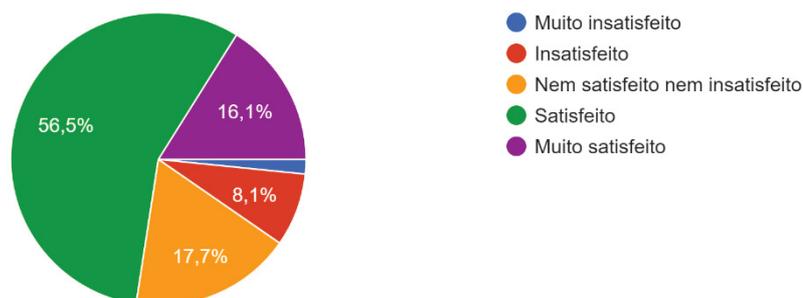


No gráfico 8 verificou-se que no critério de satisfação com a importância do trabalho que o participante faz 23,3% estão muito satisfeitos, 50% estão satisfeitos, 16,7% não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos e apenas 10% estão insatisfeitos.

Figura 9: Integração social no trabalho

21. Em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho, como você se sente?

62 respostas

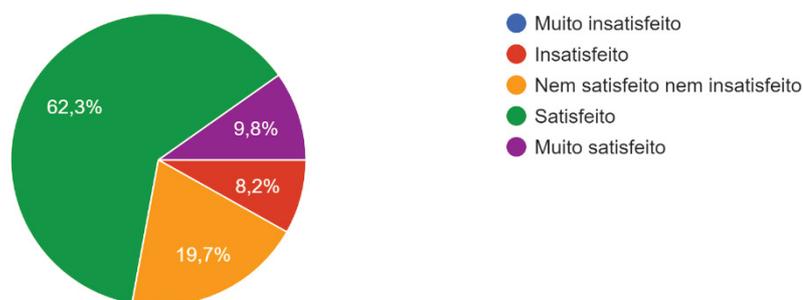


No gráfico 9 observa-se que em relação ao relacionamento do participante com colegas e chefes no trabalho 56,5% estão satisfeitos, 16,1% estão muito satisfeitos, 17,7% não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos e apenas 8,1% estão insatisfeitos.

Figura 10: Condições de saúde e segurança do trabalho

8. O quanto você está satisfeito com as condições do seu local de trabalho?

61 respostas



No gráfico 10 os dados obtidos mostram com relação ao quanto o participante está satisfeito com as condições do seu local de trabalho 62,3% estão satisfeitos, 9,8% estão muito satisfeitos, 19,7% não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos e apenas 8,2% estão insatisfeitos.

Em relação aos resultados dos demais critérios utilizados na Escala de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho foi possível observar que os entrevistados estão Satisfeitos com o que a empresa oferece.

7 CONCLUSÃO

Um programa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), deve atingir todos os níveis, direcionando esforços para a canalização da energia disponível para o comprometimento humano. A necessidade de tornar nossas empresas competitivas colocou-nos de frente com a busca pela qualidade, que deixou de ser um diferencial competitivo, para se tornar condição de sobrevivência. Para tanto, é necessário canalizar esforços para alcançar qualidade, mas sem esquecer o comprometimento humano e que elas são a peça mais importante da organização.

O desempenho no cargo e o clima organizacional representam fatores importantes na determinação da QVT. Se a qualidade for pobre, conduzirá à alienação do empregado e à insatisfação, à má vontade, ao declínio da produtividade. Se a qualidade for boa, conduzirá a um clima de confiança e respeito mútuo, no qual o indivíduo tenderá a aumentar suas contribuições e a elevar suas oportunidades de êxito psicológico e a administração tenderá a reduzir mecanismos rígidos de controle social.

Neste sentido, é de suma importância dentro da organização que seja observado na realidade do setor e da cultura organizacional os pontos de maior criticidade para o grupo de profissionais em questão, aplicando medidas que realmente tragam resultados e mudem o cenário de maneira positiva e eficaz.

Na pesquisa de campo observa-se que a expectativa de melhoria nas condições de QVT dos profissionais de área comercial tende a centralizar-se nas melhorias do que Walton define como oportunidades no trabalho, e o segundo tópico como as condições de trabalho. Nestes dois tópicos, ressaltou-se maior insatisfação prioritariamente com: aplicação e frequência de treinamento, oportunidades de carreira e crescimento profissional, políticas de RH, e carga horária de trabalho.

Sendo assim, a criação de ações focadas nestas temáticas tendem a aumentar os índices de qualidade de vida dos profissionais desse setor.

Em um próximo passo, o resultado de tal pesquisa deve servir de engajamento dos setores envolvidos com a questão humana do trabalhador, bem como com todos os envolvidos e responsáveis por sua produtividade e resultados: gestores diretos, RH, e alta gestão. Assim, é possível buscar ideais e soluções de boas práticas que tragam resultados nos tópicos mencionados e resultem em aumento efetivo na qualidade de vida de profissionais do setor.

REFERÊNCIAS

CAVASSANI, A.P; CAVASSANI, E.B.; BIAZIN, C.C. **Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as organizações**. XIII SIMPEP – Bauru, SP, Brasil, 06 a 08 de novembro de 2006.

CHIAVENATO; I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 14^a ed. Rio de Janeiro: Campus 1999.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

FEIGENBAUM, Armand V. **Controle de qualidade total**. 40.ed. São Paulo: Makron Books, 1994. v.1 e v.2.

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

FERREIRA, A. Antonio, REIS, Ana C. F. e PEREIRA, Maria I. **Gestão Empresarial: de Taylor aos nossos dias**. Evolução e Tendências da Moderna Administração de Empresas. São Paulo: Editora Pioneira, 1999.

FERREIRA, C. A. A. **A percepção dos servidores de uma instituição psiquiátrica de saúde pública sobre a qualidade de vida no trabalho**. Dissertação (Mestrado)-Centro Universitário UNA, Programa de Mestrado Profissional em Administração, 2014.

FRANÇA, A.CL. **Indicadores Empresariais de Qualidade de Vida: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de faturas com certificado ISO 9000**. Tese de Doutorado, São Paulo: FEA/USP, 1996.

GARCIA, E. O. P. **O conteúdo significativo da qualidade de vida no trabalho para funcionários públicos de uma secretaria de saúde**. Revista Eletrônica Gestão e Serviços, v. 1, n. 1, p. 76-94, 2010.

HAMPTON, David R. **Administração: processos administrativos**. São Paulo: Editora McGrawHill Ltda., 1991.

LEVERING, Robert. **Um excelente lugar para se trabalhar: o que torna alguns empregadores tão bons (e outros tão ruins)**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1986.

LIMONGI-FRANÇA; A. C. **As pessoas na Organização**. São Paulo. Atlas, 2002.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas na sociedade pósindustrial**. São Paulo: Atlas, 2004.

MEDEIROS, L. F. R. M.; FERREIRA, M. C. **Qualidade de Vida no Trabalho: uma revisão da produção científica de 1995-2009**. Gestão Contemporânea: Porto

Alegre, ano 8, n. 9, p. 9-34, jan./jun. 2011 9 Disponível em: <http://seer2.fapa.com.br/index.php/arquivo>

ROCHA, Simone Karla. **Qualidade de vida no trabalho: Um estudo de caso no setor têxtil**. Dissertação de Mestrado Universidade Federal de Santa Catarina, 1998. Disponível em: <http://www.eps.ufsc.br/disserta98/simone/cap2.html>

RODRIGUES, Marcus V. C. **Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. Petrópolis: Editora Vozes, 1999.

SOUZA, J.J e BASTOS, A.V.B. **Programas de Qualidade de Vida no Trabalho em Contextos Diferenciados de Inovação: Uma Análise Multivariada**. Revista Eletrônica de Administração. Universidade Federal do Rio Grande do Sul: Edição 63 Vol 15 N° 2 maio-agosto, 2009.

VASCONCELOS, A.F. **Qualidade de Vida no Trabalho: origem, evolução e perspectivas**. Caderno de Pesquisas em Administração: São Paulo, v. 08, nº 1, janeiro/março, 2001.