

**SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR AMADEUS - SESA
FACULDADE AMADEUS - FAMA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

FRANCARLOS CARDOSO ALMEIDA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: os resultados de pequenas ações

**Aracaju – SE
2012**

FRANCARLOS CARDOSO ALMEIDA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: os resultados de pequenas ações

**Relatório de Estágio Supervisionado
apresentado à Faculdade Amadeus
como requisito para aprovação final e
obtenção do grau de bacharel em
Administração.**

**Orientador(a):
Prof^a. M. SC Giselia Maria Varela e
Silva**

**Aracaju – SE
2012**

FRANCARLOS CARDOSO ALMEIDA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: os resultados de pequenas ações

Relatório de Estágio Supervisionado apresentado à Faculdade Amadeus como requisito para aprovação final e obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Profº M.SC Paulo Sérgio de Melo
Coordenador do Curso

M.SC. Gisélia Maria Varela e Silva
Prof^a Orientadora

Aprovado (a) com média: _____

Aracaju (SE), ____ de _____ de ____.

AGRADECIMENTOS

Primeiro lugar a Jesus Cristo, por toda essa força e companhia que me deu e que foram essenciais para a conclusão deste trabalho.

À minha esposa Ana Luiza, por dividir comigo todos os momentos dessa formação com todo seu carinho e amor.

Aos meus pais Carlos e Rosa por toda esta dedicação, proteção e entusiasmo em me ver formado.

À minhas irmãs Rosa Karla e Rosane por todo apoio e alegria em me ver conquistando mais essa vitória.

À minha madrinha Nolinha que sempre esperou por este momento. Suas orações me fizeram muito forte.

Um agradecimento também para os meus colegas de curso, em especial Adelson, Bel, Daisy, Elis e Leila pelas orientações, troca de conhecimento e a vontade de ajudar sempre. Valeu mesmo.

Obrigado a minha orientadora Gisélia, pelas explicações, pela paciência, compreensão e dedicação a este trabalho.

E por fim para Professor Aglaelson e todos da FAMA que me ajudaram direta e indiretamente nessa jornada.

Este Trabalho é dedicado a toda minha família, e todos que realmente torcem muito por mim.

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1 INTRODUÇÃO | 07 |
| 2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA | 10 |
| 3 ASPECTOS CONCEITUAIS..... | 12 |
| 3.1 Qualidade vida no trabalho..... | 12 |
| 3.2 Trabalho e saúde ocupacional..... | 15 |
| 3.2.1 O Estresse..... | 16 |
| 3.3 Clima organizacional..... | 18 |
| 4 ATIVIDADE DE ESTÁGIO E ANÁLISE DE RESULTADOS | 20 |
| 4.1 Atividade de estágio..... | 20 |
| 4.2 ANÁLISE DA PESQUISA..... | 22 |
| 4.2.1 Perfil dos entrevistados | 22 |
| 4.2.2 Opinião sobre estrutura física da organização..... | 23 |
| 4.2.3 Relacionamento do proprietário com os colaboradores..... | 25 |
| 4.2.4 Relação entre os colaboradores da empresa..... | 26 |
| 4.2.5 Orgulho da organização em que trabalha..... | 27 |
| 4.2.6 Opinião sobre temperatura ambiente..... | 28 |
| 4.2.7 Treinamentos dados pela organização..... | 29 |
| 4.2.8 Avaliação dos familiares sobre seu trabalho..... | 30 |
| 4.2.9 Igualdade de tratamento entre os funcionários..... | 31 |
| 4.2.10 Opinião sobre qualidade de vida no trabalho..... | 32 |
| 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 33 |
| REFERÊNCIAS | 35 |
| APÊNDICE | 37 |
| APÊNDICE A - Questionário | 38 |

LISTA DE GRÁFICOS

| | | |
|-------------------|---|-----------|
| Gráfico 01 | Opinião sobre estrutura física..... | 24 |
| Gráfico 02 | Relacionamento entre proprietário e colaboradores..... | 25 |
| Gráfico 03 | Relação entre os colaboradores da empresa..... | 26 |
| Gráfico 04 | Orgulho da Organização..... | 27 |
| Gráfico 05 | Opinião Sobre temperatura ambiente | 28 |
| Gráfico 06 | Treinamento..... | 29 |
| Gráfico 07 | Avaliação dos familiares..... | 30 |
| Gráfico 08 | Igualdade de tratamento..... | 31 |
| Gráfico 09 | Qualidade de vida no trabalho..... | 32 |

1 INTRODUÇÃO

A qualidade de vida no trabalho (QVT) é uma compreensão abrangente e comprometida das condições de vida do trabalho, que inclui aspectos de bem-estar, garantia da saúde mental e social e capacitação para realizar tarefas com segurança e bom uso da energia pessoal. As organizações perceberam que o seu grande capital é mesmo o homem. Quanto melhor suas condições de trabalho e de vida, mais lucrativa e competitiva tornam-se a empresa. Muito mais do que o conhecimento técnico, o grande diferencial, hoje, é a motivação e o comprometimento dos funcionários com a qualidade e excelência do trabalho realizado.

Um ambiente harmonioso com uma interação entre a equipe, bom relacionamento entre colaboradores e chefes, uma pausa de 15 minutos para um lanche ou até uma sessão de alongamentos ou ginástica são ótimas opções, para aliviar os estresses normais do dia-a-dia, é uma ótima solução para dar uma quebra na corrida rotina diária. Preocupar-se sempre em deixar seu colaborador motivado, seja com compensações financeiras, folgas, flexibilidade de horários enfim qual forma for mais adequada para cada colaborador que tem suas necessidades, e é indispensável dentro de um programa QVT que os gestores as conheçam, para proporcioná-los o bem-estar no ambiente de trabalho.

A qualidade de vida no trabalho vem sendo discutida entre gestores sobre as vantagens de sua implantação. Afinal, um programa QVT traz realmente bons resultados para uma organização? Para bem atender o cliente externo, a organização não deve esquecer o cliente interno. Isso significa que, para satisfazer o cliente externo, as organizações precisam antes satisfazer os seus funcionários responsáveis pelo produto ou serviço oferecido. Claus Moller (consultor dinamarquês) fala: “coloque os empregados em primeiro lugar e eles porão os consumidores em primeiro lugar”. A organização que investe diretamente no funcionário está, na realidade, investindo indiretamente no cliente, elevando assim os lucros da empresa e a satisfação dos seus colaboradores.

Na prática o que busca realmente um programa QVT? Motivar os colaboradores para que sejam alcançados os objetivos gerais da empresa através da satisfação e do bem-estar dos mesmos, formando uma imagem positiva da organização não só para os seus clientes internos, como também ao externo. É

muito importante para uma empresa alcançar uma boa imagem no mercado através do seu programa de qualidade de vida para gerar maior lucratividade como compensação do investimento. É conseguir obter maior eficiência em produzir mais, melhor e em menos tempo, sem prejudicar a saúde dos colaboradores.

E quanto aos custos de implantação desse programa, é um investimento retornável? Assim como toda implantação, seja ela de um programa ou sistema a empresa necessitará de um investimento, que conseqüentemente também irá gerar um custo. No entanto, vale à pena se a empresa tem intenção de melhorar a sua produtividade, sua imagem, ter funcionários contentes convivendo em um ambiente saudável.

E com relação às pequenas organizações que se dispõem de recursos escassos é possível sua implantação? O programa QVT engloba inúmeros processos de bem-estar para os seus usuários desde questões de segurança tanto motivação, satisfação e reconhecimento. Simples medidas tomadas pelos seus gestores trarão grandes resultados dentro das organizações sem necessitar de um investimento alto. Uma pausa de quinze minutos entre as quatro horas trabalhadas de um turno, um alongamento antes do início de suas atividades, uma folga no dia de seu aniversário, incentivos salariais extras, um sábado de folga a cada dez trabalhados, diminuição na temperatura ambiente da empresa e outras pequenas ações ajudarão e muito a proporcionar o bem-estar no ambiente da organização e conseqüentemente terem-se á colaboradores que começam a enxergar com outros olhos a empresa em que colabora e tudo isso com um custo baixíssimo.

Após estas várias observações entendem-se melhor a ampla importância do tema abordado e a necessidade de cada vez mais discutir e pesquisar o mesmo. Conscientizar os gestores que este programa ou simples ações que ele contém trazem benefícios aos seus colaboradores e conseqüentemente as suas organizações.

Este trabalho tem como objetivo proporcionar sensibilização sobre a efetivação de pequenas ações que melhoram a qualidade de vida dos colaboradores numa microempresa, especificamente: propondo ações que façam diferença na vida dos trabalhadores em relação à QVT; proporcionando conhecimento a cerca da promoção da saúde dos colaboradores das organizações; refletindo sobre a elevação do nível de satisfação dos funcionários; caracterizando os benefícios do programa QVT.

Para fundamentar este trabalho consideraram-se os três itens: Qualidade de vida no trabalho, Trabalho e saúde ocupacional, clima organizacional. O primeiro item citado mostra a importância do bem estar dos colaboradores na organização em que trabalham, e cita o conjunto de soluções/melhorias que podem ser acrescentados no ambiente de trabalho para proporcionar um ambiente saudável e satisfatório para a execução dos serviços. Trabalho e saúde ocupacional mostraram os danos causados à saúde dos colaboradores, como também as doenças emocionais causadas por um ambiente de trabalho não agradável. Já o Clima organizacional representa a percepção que o colaborador tem do ambiente em que exerce suas funções profissionais, seja em estrutura física, ou aspectos emocionais e demais aspectos.

Para alcançar os objetivos deste trabalho foi aplicado aos colaboradores de uma microempresa do comércio varejista sergipano, no ramo de materiais para construção, um questionário (anexo) de perguntas fechadas, e contou com a participação de seis funcionários da organização de diferentes cargos. O método de pesquisa aplicado foi à pesquisa de campo que observa os fatos e fenômenos exatamente como ocorreram no real. Segundo Parasuraman (1991) questionário significa um conjunto de questões, feito para gerar os dados necessários para se atingir os objetivos do projeto.

Os dados foram coletados aos vinte dias, do mês de Setembro do ano de dois mil e doze, na sede da própria empresa no período vespertino. No questionário não foi necessário à identificação do colaborador, ou seja, a pesquisa obedeceu a um absoluto sigilo, para que não possa prejudicar de alguma maneira o funcionário em relação à organização.

Os dados imediatamente após serem informados foram lançados num banco de dados de um computador, onde começaram a ser analisados, para que pudessem a partir daí começar o processo de análise, e feitas às conclusões. As informações também foram expostas através de representações gráficas que ajudarão nas análises dos dados levantados.

E ao concluir este trabalho, pôde-se notar toda a grandeza deste tema e a importância de se pesquisar cada vez mais sobre ele, e mostrar o conjunto de melhorias que ele é capaz de agregar as empresas.

2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

Fundada em 1990 a empresa estudada tem como ramo de atividade a comercialização varejista de materiais para construção, especificamente para acabamento final da construção ou reforma. Em seu primeiro contrato social apresentou como sócios, o casal proprietário do estabelecimento, sendo 99% do sócio proprietário e 1% da sua esposa. No entanto a empresa, já conta com sua quarta alteração de contrato social, sendo substituída a esposa pelo seu filho mais novo nessa última alteração.

Situada no centro da cidade de Aracaju no estado de Sergipe, a organização de pequeno porte conta com seis funcionários, que dividem as tarefas de atendimento a clientes, reposição de mercadoria, fechamento de conta de clientes carteira, atualização de preços, serviços gerais, e outros. Tudo supervisionado pelo administrador da empresa, seu sócio-proprietário que passa boa parte do tempo dentro da sua organização.

Com bastante experiência no ramo, pois trabalhara mais de vinte anos na maior empresa do ramo no estado de Sergipe na época, a ex-sócia da organização convenceu o seu marido, até então funcionário do BB, a abrir na garagem da casa onde morava, um pequeno comércio, para atender um público carente de lojas deste segmento nesta localidade. A organização era tocada pela idealizadora do projeto, com a ajuda de seu filho e uma irmã e alguns funcionários temporários que ajudavam informalmente. Só após sete anos do início de sua fundação, foi contratado o seu primeiro colaborador.

A partir do ano 2000 com a aposentadoria do sócio proprietário do seu emprego no BB, uma nova era começava no estabelecimento. Com um perfil bastante empreendedor o administrador começou a atender vários pedidos de clientes referentes a mercadorias que ainda não eram comercializadas na loja. A loja então teve um crescimento bastante significativo, principalmente na variedade de produtos ofertados aos seus clientes. Logo veio a aquisição de um prédio a poucos metros da sede, para servir de depósito, o segundo, já que o local onde funciona a empresa dispõe de andar onde funciona também um local para estocar as mercadorias.

No decorrer do tempo a região onde está instalada a empresa, foi se tornando um ponto de revenda de veículos seminovos, instalando-se assim dezenas

de empresas deste ramo, como também oficinas mecânicas, de pintura e chaparia de automóveis. Então foi a hora da empresa se adequar a um mercado que estava crescendo muito ao seu redor, o de pintura e polimento automotivo. Hoje a empresa conta com um leque de clientes deste segmento que corresponde a mais de 50% de seu faturamento mensal.

Fornecedores de marcas bastante renomadas também se fazem presentes dentro a gama de produtos ofertados, como: TIGRE, FAME, SIL, IQUINE, DECA, CORFIO, LAZZURIL, VOTORANTIM CIMENTOS, FUJIWARA, GEDORE, PADO, PAPAIZ, ASTRA, LORENZETTI dentre outros.

Analisando os clientes da organização, fica bastante clara toda diversificação do estabelecimento. Existem clientes dos mais variados segmentos cadastrados, como por exemplo: Condomínios, Colégios, Hospitais, revendedores de carro, empresas de refrigeração automotiva e residencial. Um grande número de clientes também são os profissionais autônomos de um modo geral, como por exemplo: encanadores, pintores, pedreiros, eletricitas, instaladores de maquinas, marceneiros, carpinteiros e etc.

Mas com certeza o grande diferencial competitivo da organização é o fato de “encontrar tudo em um só lugar”. É assim que os próprios clientes comentam. Materiais de limpeza como detergentes, desinfetante, acido muriático, cloro, água sanitária, esponja, sabão em pedra, sabão em pó, pano de chão, são também produtos com bastante comercialização nesse estabelecimento, como também os produtos mais comuns de materiais de construção a exemplo de cimento, tintas, lixas, ferramentas, argamassas, rejuntas, cal, gesso e etc. É mais de 7000 itens, um número bastante elevado para uma microempresa.

Para os próximos meses é aguardada uma grande reforma na estrutura física da empresa. Uma grande ampliação. Há cerca de quatro anos, foi adquirido um prédio vizinho a sede da empresa. Por enquanto ele está destinado a ser mais um depósito, ainda na espera de liberação por parte da prefeitura e dos órgãos competentes da licença para o inicio das obras. A verdade é que essa ampliação é aguardada ansiosamente por parte de todos, já que a atual estrutura não acompanha o crescimento da instituição. A modernização é uma necessidade bastante evidente tanto no aspecto físico, como também na facilitação de parcerias com fornecedores, melhor acolhimento para os clientes, melhoras na infraestrutura interna para os colaboradores.

3 ASPECTOS CONCEITUAIS

3.1 Qualidade de Vida no Trabalho

Atualmente as empresas estão conseguindo enxergar que os colaboradores são suas maiores riquezas. Eles então estão deixando de serem apenas coadjuvantes, para atores principais das organizações, saem da posição de simples colaborador da produção para ponto chave e principal do processo. Para isso é necessário que sempre haja um ambiente agradável e propício para que os colaboradores possam manter-se satisfeitos e motivados, aumentando assim a sua produtividade para que também possam caminhar juntos com os objetivos e projetos da empresa, propiciando aumento dos lucros da organização e aumento no nível de satisfação dos clientes da empresa.

A Qualidade de vida no trabalho pode ser entendida como a preocupação com a saúde e o bem-estar dos colaboradores dentro do ambiente de trabalho e por consequência, a qualidade de vida fora da organização. Na verdade a Qualidade de vida no trabalho (QVT) tem vários conceitos, mas todos apontam para a mesma ideia: a saúde e a satisfação das necessidades dos colaboradores, independente do porte da empresa, ou do serviço que ele preste.

Chiavenato (2004b,p.367) define que a QVT “representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer as suas necessidades pessoais com sua atividade na organização”. O autor na mesma obra acrescenta ainda que não são apenas as condições físicas de trabalho que importam. As condições sociais e psicológicas também fazem parte do ambiente de trabalho.

Já na ótica de Maximiano (2002), a qualidade de vida no trabalho consiste na visão mais ampla das concepções existentes sobre a motivação e a satisfação, baseando-se em uma visão integral dos seres humanos, denominado enfoque biopsicossocial, o qual propõe a visão integrada dos seres humanos. O enfoque citado sugere que a saúde consiste no completo bem-estar biológico, psicológico e social, definição esta adotada pela Organização Mundial de Saúde (OMS) em 1986 (MAXIMIANO, 2002). O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas durante o trabalho na empresa.

O conceito de QVT, além do enfoque biopsicossocial, baseia-se em uma visão ética da condição humana, visando identificar, eliminar ou, pelo menos, minimizar todos os tipos de riscos ocupacionais. Segundo França (1999), o conceito de QVT constitui um conjunto de ações de uma empresa que envolve o diagnóstico e a implementação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho, no intuito de propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

Para muitos gestores perceberem que melhorar a qualidade de seus colaboradores tornaria a empresa mais saudável, competitiva e produtiva levou muito tempo e ainda existem alguns que ainda não atentaram a este fato. Ainda não se deram conta de que seu grande capital é mesmo o homem motivado e comprometido. E quanto melhor sua condição de trabalho e de vida, maior é o interesse e comprometimento pela empresa onde está trabalhando.

Clientes internos (colaboradores) satisfeitos e motivados, é, garantia de clientes externos satisfeitos e fidelizados e sinônimos de empresas bem sucedidas. Cabe aos gestores enxergar os fatores que levam seus funcionários a satisfação. Chiavenato enfatiza:

A qualidade de vida no trabalho envolve uma constelação de fatores, como: a satisfação com o trabalho executado, possibilidades de futuro na organização, reconhecimento pelos resultados alcançados, o salário percebido, benefícios auferidos, relacionamento humano dentro do grupo e da organização, ambiente psicológico e físico de trabalho, liberdade de decidir, possibilidade de participar e coisas assim. (2006 p. 367)

Um ambiente de trabalho debilitado com um clima de insegurança em relação à permanência no emprego, ou um ambiente com excessiva pressão, dificulta a motivação e conseqüentemente a produção dos colaboradores, que muito provavelmente começam a conviver em um clima de estresse, perdendo assim o equilíbrio, que é ponto fundamental para a execução eficaz de suas tarefas. Nesse contexto Hackman (1977, apud Chiavenato, 2004, p. 368) comenta:

Se a qualidade for pobre, conduzirá à alienação do empregado e à insatisfação, à má vontade, ao declínio da produtividade, a comportamentos contraproducentes (como absenteísmo, rotatividade, roubo, sabotagem, militância sindical etc.), mas, 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.

A Qualidade de vida no trabalho representa à satisfação, a saúde, a motivação dos colaboradores dentro da organização em que trabalha. Podemos citar as definições e os exemplos de Nadler e Lawler, que nos fazem entender a importância do bem estar dos colaboradores para a saúde organizacional.

Chiavenato (1999, p.392) descreve que:

para Nadler e Lawler, a Qualidade de Vida no Trabalho está fundamentada em quatro aspectos:

- Participação dos funcionários nas decisões;
- Reestruturação do trabalho através do enriquecimento das tarefas e de grupos autônomos de trabalho;
- Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional;
- Melhoria no ambiente de trabalho quanto às condições físicas e psicológicas, horário de trabalho etc.

Estes fatores identificam que o ser humano passou a ser planejador de ações organizacionais, bem como pensador e tomador de decisões, ou seja, passou a ser “peça” de fundamental importância dentro das empresas. Enfatiza a maneira de pensar a respeito das pessoas. É difícil listar os elementos de um bom programa de qualidade de vida no trabalho porque cada empresa, instalação de trabalho e grupo de empregados tem diferentes necessidades e metas.

Um aspecto que também deve ser levado em consideração no QVT é a segurança no trabalho. Nos últimos anos, tem se observado um crescente interesse das organizações nas questões relativas a este assunto. Segurança no trabalho deve ser uma preocupação de gestores de empresas de qualquer tamanho ou segmento, até porque acidentes, lesões, doenças no trabalho, violência no trabalho, podem estar presente em qualquer organização. De acordo com Chiavenato (2004) pode-se entender segurança no trabalho como um conjunto de medidas técnicas, educacionais, médicas e psicológicas utilizadas para prevenir acidentes, seja eliminando condições inseguras do ambiente, seja instruindo ou convencendo as pessoas da utilização de práticas preventivas.

A segurança no trabalho é indispensável no desempenho satisfatório dos colaboradores da empresa dentro da organização, ela preocupa-se em manter e assegurar que a estrutura e os procedimentos executados durante a jornada de trabalho estejam corretos, prevenindo os funcionários sobre riscos a sua saúde.

3.2 Trabalho e Saúde Ocupacional

Este item discorrerá sobre algumas doenças diretamente ligadas ao trabalho, com ênfase no estresse, que é um sintoma que interfere demasiadamente no clima organizacional, a ser fundamentado no próximo item.

O trabalho é um fator de grande interferência para a saúde de qualquer um de nós. Pessoas que trabalham em um ambiente “doentio” com discórdia entre a equipe, muita correria, demasiada pressão por objetivos, falta de segurança, com certeza este indivíduo tem uma grande probabilidade de desenvolver uma série de doenças, reflexo do mal estar vivido na maior parte do seu dia.

Algumas doenças psíquicas que impedem trabalhadores no desempenho de suas funções nas organizações são ocasionadas pela pressão no trabalho, e pela disposição genética, transformando-se na fórmula das doenças ocupacionais psíquicas. Colaboradores adoecem no ambiente de trabalho por diversos motivos, inclusive psicologicamente. A doença psíquica pode aparecer numa situação de estresse, mas muitos pacientes já têm uma pré-disposição para o problema. O entendimento das doenças psíquicas pode ser significado pela somatização das tensões do corpo e, a partir daí, começam a desenvolver doenças físicas, Destas as mais comuns são dores na coluna e na cabeça e aumento de pressão arterial.

As doenças emocionais nesse caso são uma reação do organismo ao ritmo de trabalho agitado. E todos esses sintomas, sem o tratamento adequado, pode se tornar um problema de saúde definitivo na vida do trabalhador como, por exemplo, os cardiocirculatórios que podem levar a derrame cerebral e infarto.

Um das doenças mais graves relacionadas à falta de saúde no trabalho, e bastante comentada hoje em dia é a Lesão por Esforço repetitivo (LER) ou Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT), que, apesar de serem doenças físicas, trazem consigo uma sobrecarga de tensões emocionais que exigem o acompanhamento psicológico do paciente.

Atualmente as pressões no ambiente de trabalho e a preocupação do trabalhador pela manutenção do seu cargo ou emprego, muitas vezes causam uma alienação no funcionário, culminando no aparecimento de inúmeras enfermidades, ou algumas alterações comportamentais como estafa, alta irritabilidade, falta de paciência, indisposição ou apatia para o trabalho.

3.2.1 O Estresse

Na vida de qualquer ser humano, e conseqüentemente na organização em que se trabalha, existe o chamado estresse benéfico, ou seja, certa quantidade de estresse é um elemento necessário e até benéfico na vida das pessoas. O estresse geralmente é considerado algo indesejável, mas a definição geral do termo diz respeito à reação das pessoas as exigências feitas a elas. Isso inclui muitas das pressões normais que a maioria das pessoas experimenta no trabalho. Por exemplo, a preparação da pessoa para o trabalho pode ser mensurada como mais estressante do que descansar na cama, no entanto, geralmente é considerada necessária e benéfica. Em contrapartida se um empregado se aprontar freneticamente, para o trabalho, todas as manhãs, em geral isso é considerado como indicativo de estresse elevado. Nessa linha de raciocínio comenta Goldberg:

Quando é registrada pelo cérebro a existência de uma situação potencialmente estressante, o corpo recebe um fluxo de adrenalina que representa um aumento no desempenho, ou seja, esse fluxo de adrenalina pode dar a pessoa o impulso de ser inovador e pensar, ou encontrar a melhor solução para um problema. Por isso não seria vantajoso eliminar por completo o estresse e todas as suas aplicações. O melhor e o ideal a fazer é eliminar e anular os efeitos prejudiciais à saúde física e mental. (1980, p. 108).

Quando o estresse é considerado a adaptação que as pessoas fazem às modificações ambientais, mesmo eventos positivos com férias e ganhar na loteria tornam-se estressores. A reação de uma pessoa ao ganhar na loteria, aumento do batimento cardíaco, suor e um nó no estômago, fisicamente se parece muito com a reação de pessoas que tem de correr para o trabalho para não se atrasar. O tipo de estresse que resulta de acontecimentos positivos é denominado eustress (estresse positivo), para distingui-lo do estresse negativo denominado distress, que pode ser provocado pela perda do emprego ou pelo simples fato de estar atrasado para o trabalho.

A organização Mundial de Saúde afirma que o estresse é uma “epidemia” global, pois as pessoas vivem um tempo de grandes exigências, de atualizações, são constantemente chamadas a lidar com novas informações. As pessoas cada vez mais se vêm diante de inúmeras situações as que precisam adaptar-se sejam as pressões externas (família, meio social, trabalho, escola ou meio ambiente) ou internas (responsabilidade, obrigações, autocrítica, dificuldades fisiológicas e psicológicas).

O estresse pode ser assim compreendido, segundo Philip Goldberg:

Em seus sentidos mais amplos, estresse é uma sobrecarga dos recursos do corpo a fim de responder a alguma circunstância ambiental. Clinicamente, o estudo do estresse baseia-se nos casos mais extremos dessa resposta. Na essência, a reação de estresse é uma mobilização das defesas do corpo, um antiquado mecanismo bioquímico de sobrevivência que foi aperfeiçoado no decurso do processo evolutivo, permitindo aos seres humanos adaptar-se a fatos hostis ou ameaçadores. (1980, p.68)

O estresse no trabalho provoca consequências graves tanto para os funcionários quanto para a organização, já que interfere na quantidade e qualidade do trabalho. As consequências mais comuns do ponto de vista da organização incluem absenteísmo, atrasos, baixo desempenho, sabotagem e acidentes. O desgaste físico emocional é um fator muito significativo na determinação de transtornos de saúde relacionados ao estresse negativo, como é o caso das depressões, ansiedade, transtornos de pânico, fobias e doenças psicogênicas.

No ambiente de trabalho das organizações, os estímulos são muito variados em grande quantidade, podemos experimentar ansiedade significativa diante de descontentamento com os colegas, sobrecarga de trabalho, corrida contra o tempo, insatisfação salarial ou da política de recursos humanos da empresa e até mesmo com tarefas repetitivas ou monótonas podem produzir demasiado estresse. Além disso, preocupações pessoais dos funcionários não podem ser eliminadas simplesmente ao entrar no trabalho, suas frustrações, suas desavenças conjugais, a preocupação com os filhos, seus interesses e necessidade pessoais.

Artigo disponível em meio digital (s.a.), revela que a “Síndrome de Burnout” é uma das consequências mais marcantes do estresse profissional, reação à tensão emocional crônica gerada a partir do contato direto, excessivo e estressante com o trabalho” Acredita-se que esse transtorno faz com que a pessoa “perca a maior parte do interesse em sua relação com o trabalho”. E que as coisas deixem de ter importância e qualquer esforço pessoal passa a parecer uma tortura. O autor afirma ainda que “uma exaustão emocional onde a pessoa sente que não pode mais dar nada de si mesma, onde a pessoa desenvolve sentimento e atitudes muito negativas, falta de realidade pessoal no trabalho” afeta drasticamente a eficiência e habilidade para realização de tarefas e adequação à organização, finalizando em depressão, que tem sintomas físicos e emocionais impactantes, que na grande maioria dos casos leva o colaborador ao afastamento da empresa por um bom período de tempo.

3.3 Clima Organizacional

A percepção dos colaboradores quanto ao aspecto físico, emocional e demais, em fim ao ambiente de trabalho como um todo formam o clima organizacional. E é de fundamental importância para o alcance dos objetivos da organização que a percepção desse clima seja positiva. Um bom ambiente interno possivelmente trará aos colaboradores da empresa a motivação necessária para sua satisfação de trabalhar. Como nos diz Chiavenato:

O clima organizacional está intimamente relacionado com o grau de motivação de seus participantes. Quando há elevada motivação entre os membros, o clima motivacional se eleva e se traduz em relações de satisfação, de animação, interesse, colaboração etc. Todavia, quando há baixa motivação entre os membros, seja por frustração ou barreiras à satisfação das necessidades, o clima organizacional tende a abaixar-se, caracterizando-se por estados de depressão, desinteresse, apatia, insatisfação etc., podendo em casos extremos, chegar a estados de agressividade, tumulto, inconformidade etc. (2004 p. 74)

A visão do clima organizacional como específicos de indivíduos ou de grupos aumenta o conhecimento de uma pessoa ao comportamento nas organizações, mas também torna necessário avaliar o clima do ponto de vista de tantos indivíduos e tantos grupos sejam possíveis para que se obtenham avaliações acuradas do clima. A maioria das pesquisas sobre clima organizacional envolve a utilização de questionários, já que se fossem utilizados métodos de entrevista, poderia obter-se um grande número de respostas e algumas delas fugiriam do foco.

Na visão de Dias (2003) se houver insegurança, poderá ocorrer o distanciamento dos funcionários com relação aos objetivos da empresa, acarretará então em insatisfação, gerando um clima organizacional que reduza a capacidade de trabalho. O mesmo autor adiciona ainda que o clima organizacional retrata qual o nível de satisfação dos funcionários em suas áreas de atuação dentro da empresa.

Para Chiavenato (2004) o conceito de clima organizacional nada mais é do que o conceito de motivação ao nível pessoal inserido dentro da organização, ou seja, uma grande relação entre as empresas e as pessoas que lá trabalham e está relacionado exatamente com o ambiente existente internamente dentro de uma organização, incluindo todos os membros envolvidos e principalmente o grau de motivação e participação ativa destes, dentro da empresa.

Em um clima organizacional desfavorável algumas características são comuns tais como: alta rotatividade, desperdícios, rumores, absentéismo, conflitos,

estresse, dentre outros, que afetam diretamente o humor do colaborador, a harmonia da equipe, e a satisfação pelo trabalho realizado, ou pelo local em qual trabalha.

Segundo Maximiano (2002), os sentimentos e as percepções em relação à realidade da organização podem ser classificados em três grupos: a satisfação, a insatisfação e a indiferença. Todos os componentes de uma organização podem afetar as percepções e os sentimentos de seus funcionários, os quais variam desde o local de posicionamento físico da empresa, benefícios e salários a serem recebidos, as condições de higiene no ambiente de trabalho, até os objetivos que a organização deseja alcançar. Tudo isso afeta a forma como as pessoas se sentem com relação à organização.

Alguns pesquisadores tratam clima organizacional e satisfação no trabalho como a mesma coisa, já que a satisfação no trabalho é fator chave dentro de qualquer organização. A satisfação envolve vários aspectos, principalmente os emocionais que variam assim de pessoa para pessoa. Para alcançá-la não existem regras, enquanto alguns colaboradores se sentem satisfeitos, por exemplo, com um incentivo a mais em seu salário, outros se satisfazem mais positivamente com uma redução em sua carga horária de trabalho, ou até com um plano de folgas, ou uma flexibilidade de horário. Segundo o dicionário de Michaelis (1998, p.1900) satisfação é “Qualidade ou estado de satisfeito, contentamento, prazer”. Por isso satisfação no trabalho é um fenômeno de difícil definição, pois é um estado pessoal, que traz motivação e por isso é ponto chave para um bom clima organizacional.

De acordo com Spector (2005) satisfação no trabalho é uma variável de atitude que representa como uma pessoa se sente em relação ao trabalho e em seus vários aspectos, é o quanto as pessoas gostam do que fazem.

Portanto a satisfação no trabalho é um aspecto importante a ser mais bem analisados pelos gestores, já que funcionários satisfeitos são funcionários motivados e estes motivados realçam a imagem da organização tanto no ambiente interno quanto no externo, trazendo assim ótimos resultados para a empresa. E equipe satisfeita, é sinônimo de clima organizacional totalmente favorável. Nessa linha Dias (2003) pontua que o clima organizacional também está pré-disposto com o nível da satisfação, de atendimento das necessidades, e das expectativas dos trabalhadores de uma organização. Desta forma dependendo do nível atendido, pode provocar certos sentimentos, como: a motivação, a insegurança, responsabilidade, boa vontade, medo dentre outros.

4 ATIVIDADES DO ESTÁGIO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Atividade de Estágio

Para alcançar o resultado proposto deste trabalho, a organização selecionada para o desenvolvimento deste estágio, está situada na cidade de Aracaju/Se, na Avenida Pedro Calazans, no centro da capital sergipana. Trata-se de uma microempresa privada, com apenas seis colaboradores, que atua no ramo de revenda de materiais para construção, de forma varejista, salvo alguns poucos produtos que são comercializados a preço e quantidade de atacado. A empresa citada atua no comércio sergipano e deu início as suas atividades no começo da década de 90.

A organização caracteriza-se positivamente na visão de seus clientes devido à variedade e diversificação dos produtos ofertados, como também a venda fracionada de alguns produtos como cimento, prego, eletrodo (que dificilmente são revendidos em retalho nos seus concorrentes), atendendo aos clientes que precisam de pequenas quantidades, sendo estes os seus grandes diferenciais competitivos. O seu gestor tem uma grande preocupação em “ter de tudo um pouco” facilitando assim a vida dos clientes que podem encontrar o que precisam em um só lugar, ganhando assim um precioso tempo nos dias tão corridos como os de hoje, principalmente para os profissionais autônomos que representam parcela significativa no leque de clientes da empresa.

A escolha desta organização para a execução do estágio se deu por conta de uma necessidade eminente de melhoria em todos os setores da empresa, percebida pelo idealizador do projeto e colaborador da organização na função de gerente comercial a mais de quinze anos.

Este trabalho caracteriza-se como pesquisa do tipo qualitativa e tem a intenção de encontrar maneiras de melhorar o ambiente interno da organização e como também o ambiente externo, já que um depende diretamente do outro. Por exemplo, na satisfação do cliente com atendimento prestado a ele, para isso acontecer além de ter funcionários felizes é necessário que todos os processos operacionais da empresa estejam funcionando eficientemente. Segundo Minayo (2007) pesquisa qualitativa verifica uma relação dinâmica entre o mundo real e o

sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre um mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números.

Além disso, foi utilizado o método de procedimento bibliográfico para complementar e enriquecer o trabalho com teorias pesquisadas em livros, revistas, artigos e também materiais disponível na internet. Este trabalho tem ainda caráter quantitativo no qual foram abordados os percentuais dos resultados encontrados acerca dos objetivos aqui expostos.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário com doze perguntas fechadas e de respostas múltiplas, no qual o tema abordado foi Qualidade de Vida no trabalho, onde os participantes responderam a perguntas referentes à percepção sobre alguns itens que fazem parte deste complexo programa. Como se trata de uma microempresa, conseqüentemente com poucos funcionários, e as dificuldades na execução de suas tarefas são percebidas por todos que trabalham no local, o questionário foi aplicado com a participação dos seis colaboradores da organização, de diferentes cargos. Segundo Parasuraman (1991) questionário significa um conjunto de questões, feito para gerar os dados necessários para se atingir os objetivos deste trabalho.

O questionário foi aplicado pelo acadêmico responsável, em seu local de trabalho, ou seja, na sede da empresa, na tarde, do dia vinte de setembro do ano de dois mil e doze, no horário entre as 13:00 e 17:00 horas. O turno da tarde foi escolhido por ser um horário mais calmo, que há menos movimentação de clientes na organização, e que o sócio proprietário da empresa não se encontra no estabelecimento, propiciando então um conforto maior para que a equipe respondesse as indagações da maneira mais sincera possível, como também mantendo assim o sigilo quanto às respostas dos colaboradores, já que se trata de um tema que algumas respostas podem não serem bem interpretadas pelo gestor da organização. Os dados coletados foram analisados sistematicamente, tabulados e confrontados com a realidade e as teorias existentes sobre o tema.

A seguir, apresentam-se e analisam-se as informações coletadas neste trabalho. Primeiramente é caracterizada a empresa pesquisada, diagnosticando a sua forma de gestão e num segundo momento são apresentados e analisados os dados coletados da empresa selecionada em consonância com referencial teórico apresentado anteriormente e as informações da realidade fornecidas pelos sujeitos desta pesquisa.

4.2 ANÁLISE DA PESQUISA

4.2.1 Perfil dos Entrevistados

A partir desta fase do trabalho, serão analisadas diretamente as respostas concedidas pelos colaboradores desta organização que participaram da pesquisa. É de fundamental importância, para a avaliação e conclusão de pensamentos referentes às respostas adquiridas no questionário, uma breve análise sobre o perfil dos colaboradores entrevistados. Isso porque, algumas variáveis devem ser levadas em consideração. Por exemplo, um colaborador que já possui um curso acadêmico, ou que está cursando tem uma visão bem mais ampla e com melhor referencial teórico sobre um determinado tema, do que o seu colega de trabalho que têm apenas o nível médio. Assim como, um colaborador com mais tempo na organização ou no mercado de trabalho, tem uma melhor percepção, (devido a sua experiência), de perceber que algo não está sendo bem executado.

Para caracterizar o perfil dos colaboradores da empresa estudada, as três perguntas utilizadas foram: sexo, grau de escolaridade e tempo em que atua na organização. Referente ao gênero, que o foi a primeira indagação respondida, notou-se uma igualdade no número de funcionário, 50% dos entrevistados pertencem ao sexo feminino, e conseqüentemente 50% pertencem ao sexo masculino. Como já foi comentado anteriormente, que se trata de uma microempresa onde as funções dos colaboradores não são totalmente definidas, o ideal seria que existissem mais colaboradores do sexo masculino, já que muitas vezes o serviço que precisa ser prestado é considerado pesado e inadequado para mulheres, a exemplo de carregar os veículos dos clientes com sacos de cimento de 50 kg, subir altas escadas para arrumar mercadorias, organizar depósitos que contem latas de tinta, peças de cabos elétricos, argamassas e etc.

No questionamento sobre grau de escolaridade percebeu-se que 33% dos entrevistados possuem ensino fundamental completo, outros 33% tem ensino médio completo, enquanto 17% estão com ensino superior completo, e os demais 17% estão cursando o ensino superior. Estes dados mostram que a organização conta com uma diversificação de nível de conhecimento, já que conta com uma equipe de diferentes graus de escolaridade. Nas respostas referentes há quanto trabalha na organização, 33% dos entrevistados estão a menos de três meses na empresa,

outros 33% estão de três a seis meses como colaboradores, 17% atuam na organização entre um e dois anos, e apenas 17% dos entrevistados já estão a mais de dois anos como colaborador. Esses números deixam claro que a empresa estudada é considerada de alta rotatividade de colaboradores, que com certeza é um péssimo resultado, pelo fato de não conseguir formar uma equipe, sobrecarregando assim os colaboradores mais antigos da empresa.

4.2.2 Opinião Sobre Estrutura Física da Organização

Como sinalizado no gráfico número 1, demonstrado a seguir, pode-se perceber que a estrutura física da organização não é a mais favorável na opinião dos entrevistados. Nas ponderações dos participantes da pesquisa, nota-se que 50% deles responderam que a estrutura física do local é péssima e nada aconchegante. Esse índice é considerado muito elevado, já que metade dos funcionários da empresa considera que a organização em que atuam não oferece uma estrutura favorável ao seu bem estar. Para 33% dos entrevistados a estrutura física da organização é considerada regular, e deixa muito a desejar. Essas respostas também complementam que realmente os colaboradores não estão satisfeitos com as dependências da empresa. Somente 17% dos respondentes consideram que a estrutura é boa e tem temperatura e iluminação adequada para a execução de suas tarefas diárias. Essa minoria de colaboradores mostra que mesmo com os péssimos resultados conseguidos através das respostas dos demais colaboradores da organização, eles enxergam fatores positivos que talvez com um pequeno ajuste já alcance resultados mais satisfatórios.

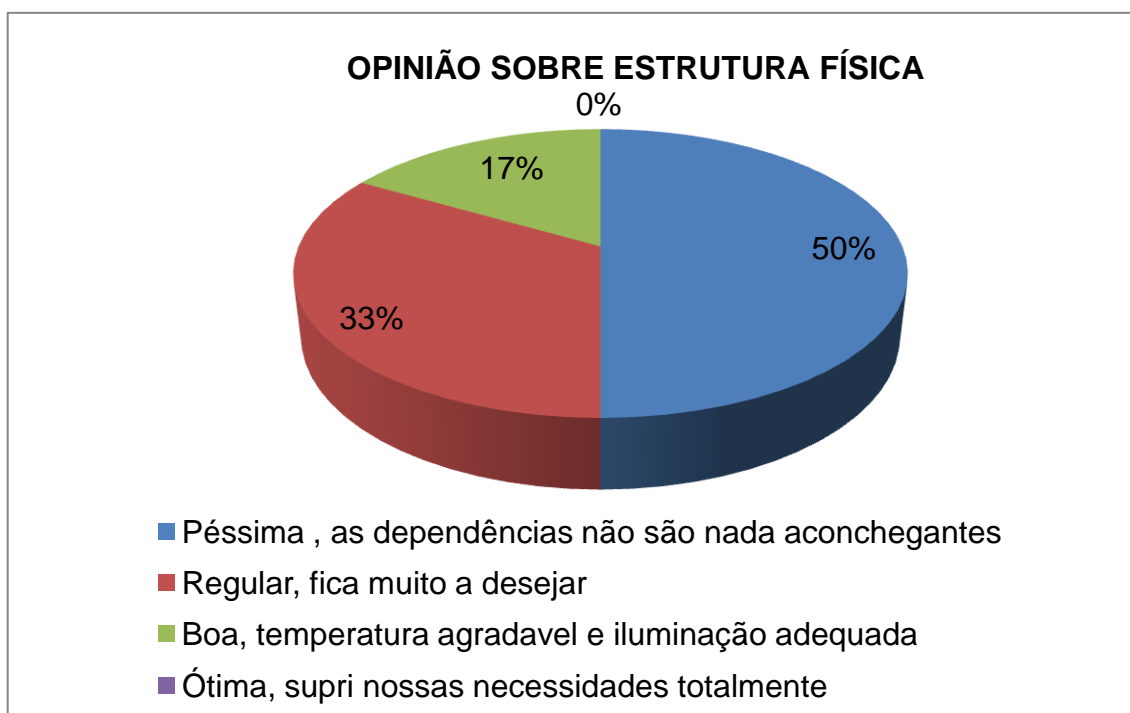
A urgência na melhoria da estrutura física da empresa fica constatada principalmente, quando analisadas as respostas, percebeu-se que a alternativa cujo qual fala que a estrutura física da organização é ótima e supri totalmente as necessidades dos colaboradores, não foi escolhida nenhuma vez pelos participantes. Sendo assim pode-se dizer que os gestores desta organização devem formar um plano de ação de maneira urgente, em prol da melhoria continua de sua estrutura, sendo que é muito importante resaltar que uma empresa para alcançar seus objetivos, deve fazer uma análise completa de sua estrutura, pois é através disso que ela saberá o que tem, e o que vai precisar para alcançar suas metas,

aliado ao bem-estar dos colaboradores, que desmotivados terão maiores dificuldades para alcançá-los.

A estrutura física considerada inadequada, como é o caso da organização estudada, implica em desmotivação por parte dos colaboradores. Todas as pessoas tem em si uma busca constante pela melhoria do ambiente em que vivem, sejam em suas residências ou no seu trabalho. A satisfação em viver bem em um ambiente agradável, e que atende não só as necessidades básicas, mas, como também, proporcione a possibilidade de promover um aumento na sua satisfação, fazem a diferença na vida de qualquer ser humano.

A estrutura física de uma organização está inteiramente ligada à qualidade de vida no trabalho. A empresa dispor de banheiros sempre limpos e com separação de masculinos e femininos, proporcionar aos colaboradores boa iluminação e temperatura ambiente agradável, um bom local de descanso para os colaboradores que almoçam na empresa, uma cozinha equipada com geladeira e forno micro-ondas, um armário para guardar os objetos dos colaboradores enquanto trabalham, são alguns itens de bem estar simples, mas, de essencial importância no aspecto físico de uma empresa, e certamente teria alcançado outros resultados caso já tivessem sido percebidos e implantados pelos responsáveis da empresa.

GRÁFICO Nº 1



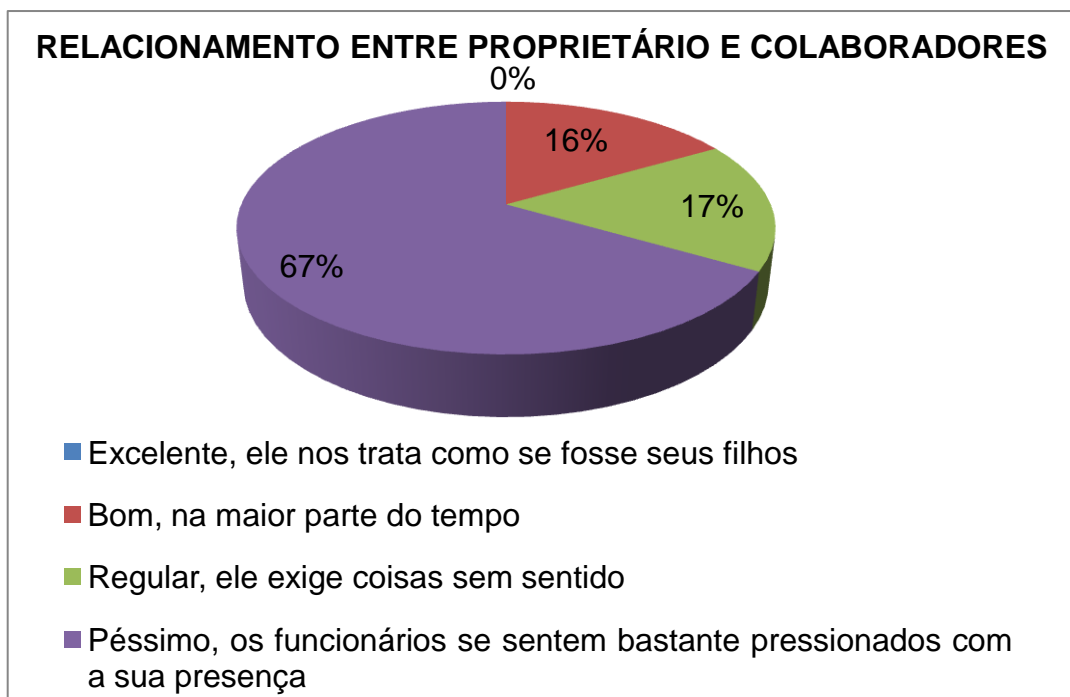
Fonte: Dados da Pesquisa

4.2.3 Relacionamento do Proprietário com os Colaboradores

De acordo com o gráfico número 2, que segue abaixo, os colaboradores da organização estudada não estão satisfeitos com as atitudes do seu superior. No entender de 67% dos entrevistados a relação com o proprietário é péssima e os mesmos sentem-se bastante pressionados com a sua presença, o que deixa o ambiente da organização bastante desagradável. Para 17% das pessoas que responderam o questionário, o diretor presidente da organização exige coisas sem sentido dos funcionários. Esse fato dificulta o desenvolvimento natural das tarefas, já que os colaboradores ficam aguardando diariamente as orientações do mesmo para o início dos trabalhos. Na visão de 16%, dos entrevistados, o relacionamento é bom na maior parte do tempo. O ideal para a organização seria que a maioria dos indagados tivessem optado por esta alternativa, já que um bom relacionamento interno é um fator chave dentro de qualquer organização.

Fazendo uma análise das respostas, concomitantemente usando os fundamentos teóricos introdutórios da administração, pode-se afirmar que fica caracterizada como teoria X, a maneira que a organização é administrada. Esta teoria fala que os funcionários só conseguem trabalhar sobre pressão.

GRÁFICO Nº 2



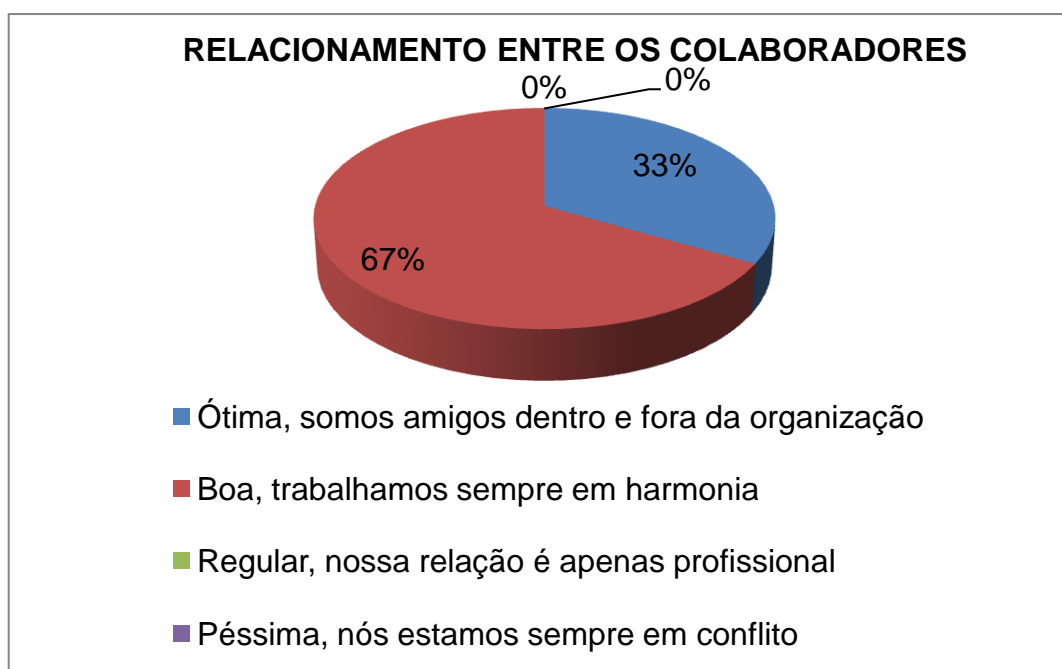
Fonte: Dados da Pesquisa

4.2.4 Relação Entre os Colaboradores da Empresa

No que diz respeito a este tema, os questionados, estão bastante satisfeitos com o comportamento de seus colegas de trabalho. Como mostra o gráfico número 3, representado a seguir, a grande maioria, 67%, respondeu que trabalham sempre em harmonia com sua equipe. Importante ressaltar que um ambiente harmonioso e agradável é fundamental para a Qualidade de Vida no trabalho. Outros 33% consideram que seus laços de amizade vão além do ambiente profissional, e responderam que são amigos dentro e fora da organização. As opções de respostas que falavam sobre conflitos entre os funcionários e que a amizade era apenas no âmbito profissional não tiveram respondentes.

Estas respostas deixam claro que esta equipe trabalha com união, respeito e serenidade entre eles. A dificuldade das pessoas em entender e aceitar a diferença do seu próximo, não está sendo um obstáculo nesses colaboradores, que conseguem superar esta dificuldade tão comum do ser humano. Este bom clima entre a equipe, também é bastante importante, para quebrar um pouco o ambiente de pressão e estresse, causado pelo proprietário da organização, como foi deixado claro pela equipe, ao responderem os questionamentos sobre o clima que vivem com seu chefe.

GRÁFICO Nº 3



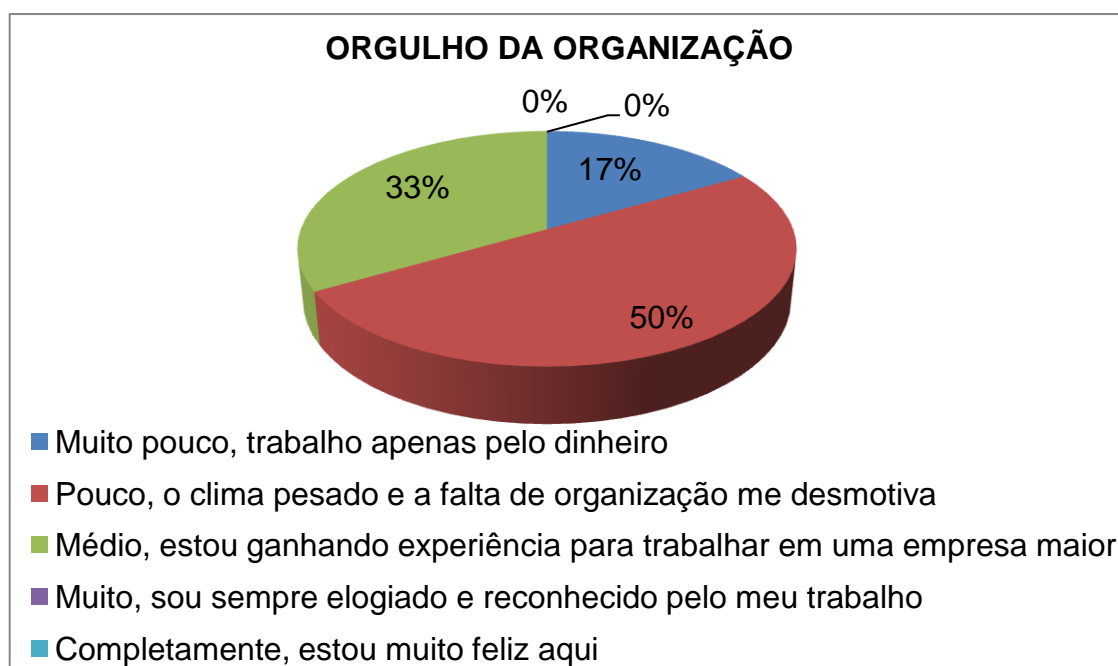
Fonte: Dados da Pesquisa

4.2.5 Orgulho da Organização em que Trabalha

O gráfico número 4, que segue abaixo, revela que mais um item desta organização é avaliado de forma negativa por seus colaboradores. Desta vez foi perguntado em que medida você possui orgulho da organização em que trabalha, e 50% dos entrevistados sinalizaram que possui pouco orgulho em trabalhar nesta organização, por achar que o clima pesado e a falta de organização o desmotiva, essa é a percepção de metade da equipe de colaboradores, um número preocupante para uma microempresa. A pesquisa demonstra também que 17% foram mais além, responderam que possuem muito pouco orgulho e trabalham única e exclusivamente pelo dinheiro recebido. Esse fato é bastante desagradável, porque pode sinalizar que estes colaboradores não estão comprometidos com a organização, e muito menos com os objetivos por ela propostos.

Torna-se relevante afirmar que 33% dos entrevistados mediram como médio o seu orgulho em trabalhar na empresa, ao considerar que estão ganhando experiência para trabalhar em uma organização de maior porte. Um fato marcante na análise dos dados desta pergunta, foi constatar que as alternativas que melhor avaliavam a organização foram deixadas em branco, assim como já havia acontecido anteriormente.

GRÁFICO N° 4



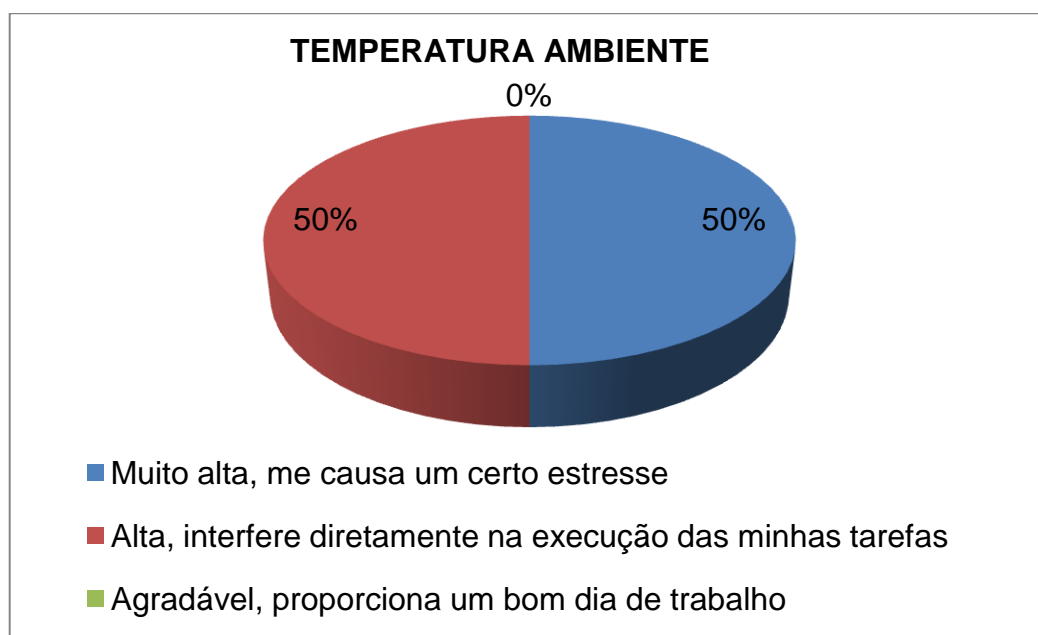
Fonte: Dados da Pesquisa

4.2.6 Opinião sobre a Temperatura Ambiente

Os resultados do gráfico número 5, logo abaixo, mostra que há uma unanime insatisfação dos colaboradores entrevistados, em um dos itens mais importantes que compõem um programa de Qualidade de Vida. A temperatura ambiente da organização foi avaliada como muito alta por 50% dos entrevistados, enquanto os demais 50% avaliaram como alta. Nenhum dos colaboradores escolheu a opção que dizia que a temperatura é agradável e proporciona um bom dia de trabalho.

Trabalhar em um local que a temperatura seja muito elevada pode provocar algumas alterações comportamentais significativas nos colaboradores como irritação elevada, estresse, interferência na execução das tarefas e até desânimo para executar rotinas diárias da empresa. Como regra geral a temperatura confortável para ambientes informatizados, são entre 20 e 22 graus centígrados no inverno, e entre 25 e 26 graus centígrados no verão, com níveis de umidade entre 40 e 60%. O que se pode também ser percebido, é que pela tamanha insatisfação dos colaboradores da empresa, a temperatura fica bem acima dos números aqui expostos. A implantação de ventiladores, umidificadores de ar, exaustores e aparelhos de ar condicionado, é considerada eficaz neste tipo de situação.

GRAFICO Nº 5



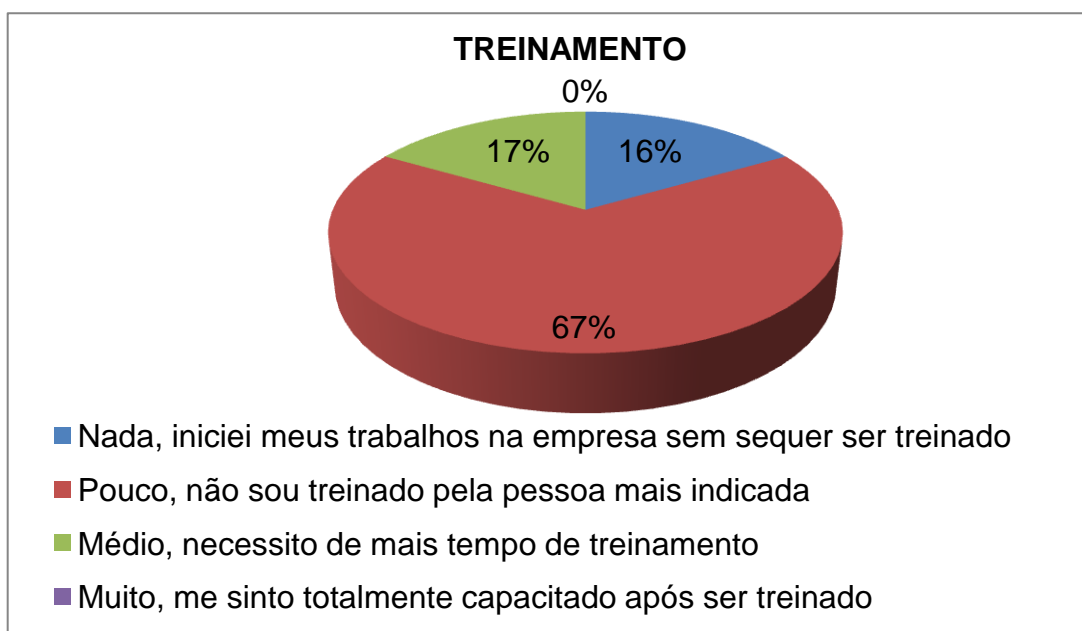
Fonte: Dados da Pesquisa

4.2.7 Treinamentos Dados Pela Organização

Em conformidade com o gráfico número 6, apresentado logo abaixo, treinamento também foi considerado um ponto fraco desta organização. Os colaboradores se mostraram insatisfeitos com a forma que esta prática é realizada pela empresa. Nenhum dos colaboradores assinalou a alternativa em que dizia que se sente muito satisfeito e totalmente capacitado após ser treinado. Na visão de 17% o treinamento que foi dado não foi o suficiente, e assinalaram que precisavam ter sido treinados por mais tempo. Outros 16% falam que iniciaram os trabalhos sem ter recebido nenhum tipo de treinamento. O que acontece com frequência nas pequenas organizações é o fato de que quando se contrata um colaborador que já tem experiência no mercado, o contratante acha desnecessário o treinamento, o que pode ser considerado um erro gravíssimo, já que cada organização trabalha com seu sistema operacional.

Outro fator chave no quesito treinamento é a escolha por parte da organização da pessoa que será responsável pela execução do mesmo. No caso da empresa pesquisada, existe também esta falha, já que 67% dos entrevistados, responderam que não foram treinados pela pessoa mais indicada. Nem sempre o proprietário é a pessoa mais capacitada dentro da organização.

GRÁFICO Nº 6



Fonte: Dados da Pesquisa

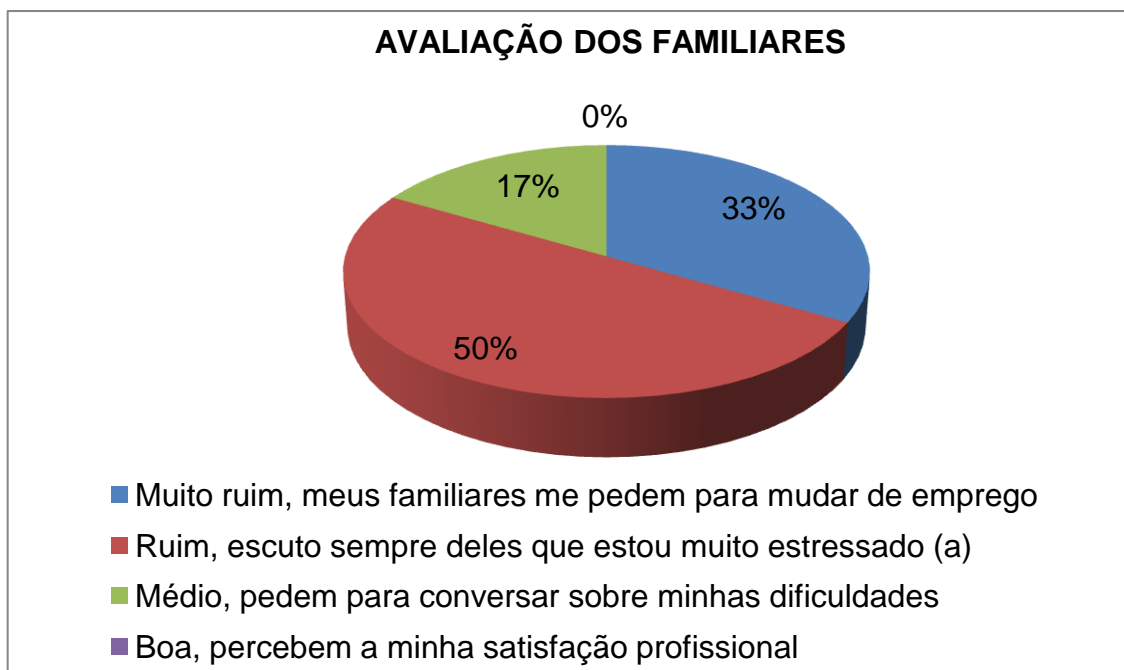
4.2.8 Avaliação dos Familiares Sobre o Seu Trabalho

Verifica-se por meio do gráfico número 7, demonstrado abaixo, que 50% dos funcionários pesquisados afirmam que sua família, tem uma impressão muito ruim sobre seu emprego, e pedem para que os mesmos mudem de local de trabalho. Esta sugestão dada pelos familiares, certamente põe um duvida na cabeça dos colaboradores, que começam então a perceber que sua insatisfação está ultrapassando o seu ambiente de trabalho.

Um número também considerável de entrevistados, 33%, responderam que a percepção dos seus parentes é ruim, e escuta dos familiares que estão muito estressados, enquanto 17% responderam que seus familiares pedem sempre para conversar sobre as dificuldades que enfrentam no trabalho. Os familiares dos funcionários desta organização, não conseguiram perceber em seus entes, nenhuma satisfação em trabalhar nesta entidade, fato que foi consumado ao perceber que esta alternativa foi deixada em branco nos questionários aplicados.

A avaliação da família é importante ser citada porque através dela é possível avaliar o comportamento dos colaboradores. Algumas situações de estresse do dia a dia de trabalho são levadas para casa, causando um efeito negativo nas relações familiares.

GRÁFICO Nº 7



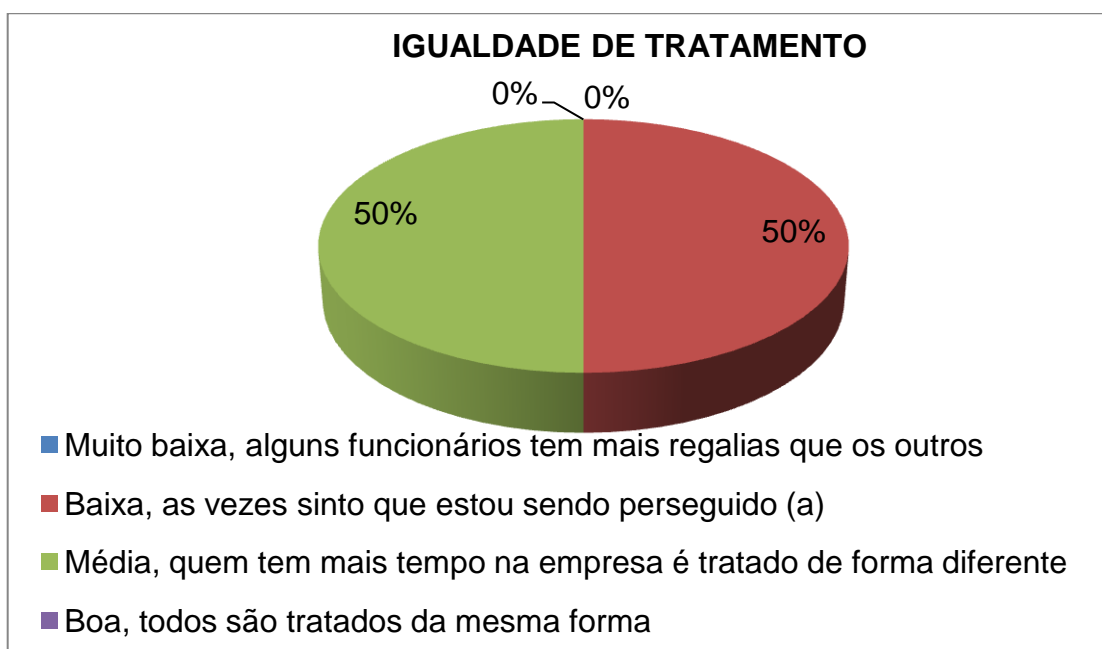
Fonte: Dados da Pesquisa

4.2.9 Igualdade de Tratamento Entre os Funcionários

Os resultados mostrados no gráfico número 8, que segue abaixo, sinalizam que os colaboradores entrevistados, não acham que na organização em que trabalham existe igualdade de tratamento. A opção de resposta que dizia que todos os funcionários são tratados da mesma forma, não houve respondente. Esta percepção é negativa para a organização, porque alguns colaboradores sentem-se desmotivados ao ver que seus colegas, estão tendo algum tipo de regalia. É interessante salientar que o fato de ter mais tempo de trabalho na organização, não está sendo considerado como um fato decisivo para a desigualdade de tratamento, na opinião dos colaboradores indagados.

Apenas duas alternativas tiveram respostas nesta indagação, e mostra uma divisão de opiniões. A avaliação de 50% dos entrevistados é de que algumas vezes sente que está sendo perseguido, e para outros 50% alguns funcionários tem mais regalias que outros. Tal fato pode ser considerado negativo para a organização, já que fica eminente, o risco de gerar um conflito. Seguindo as regras gerais do princípio da igualdade, o empregador quando estabelece uma norma como regra geral para a sua empresa, não pode fazer discriminações. Outro dever de uma organização é promover o princípio da igualdade entre homens e mulheres.

GRÁFICO Nº 8



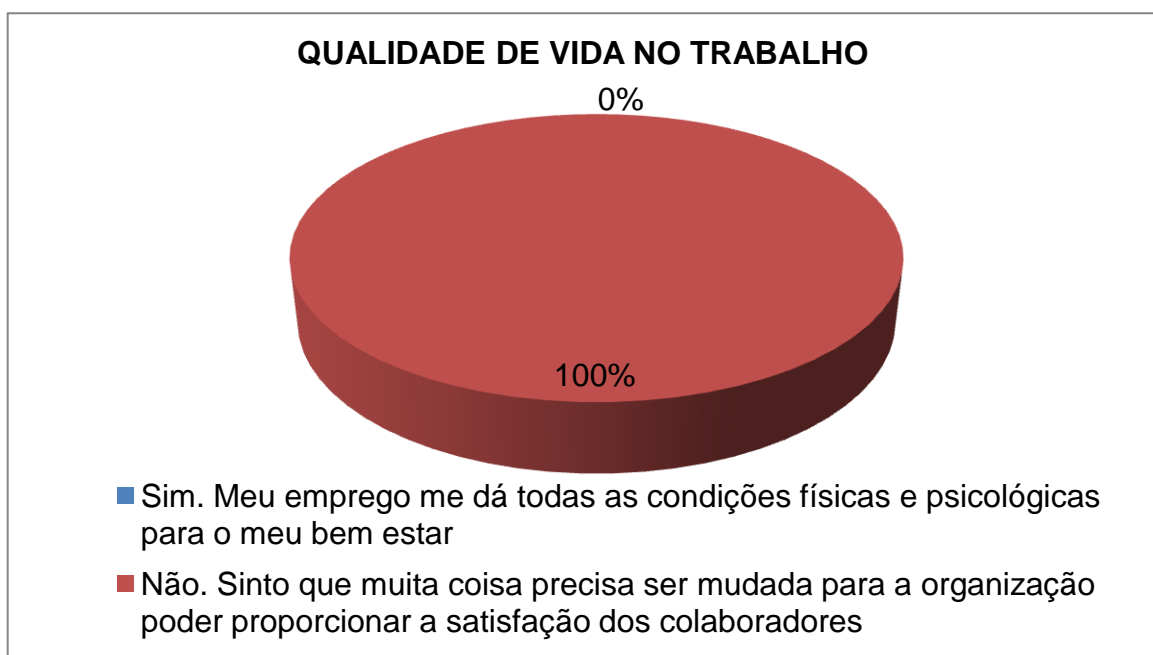
Fonte: Dados da Pesquisa

4.2.10 Opinião Sobre Qualidade de Vida no Trabalho

A totalidade dos pesquisados desta organização, consideraram que estão longe de ter qualidade de vida no seu ambiente de trabalho. Na avaliação dos 100% dos colaboradores a empresa precisa mudar muita coisa para poder proporcionar satisfação a sua equipe. Nos dias atuais existe uma preocupação com a qualidade de vida no trabalho, que constitui uma realidade empresarial, onde as empresas passaram a perceber a importância de seus funcionários, e que eles são sua maior riqueza. Uma organização que possa propiciar aos seus colaboradores um bem estar, conta com um grande diferencial competitivo em relação aos seus concorrentes, porque terão sempre colaboradores comprometidos com o trabalho que realizam, e com as metas estabelecidas por seus gestores.

Esta organização parece ainda não ter se atentado a esse fato. Como mostra o gráfico número 9, que segue abaixo, os colaboradores não se sentiram a vontade em responder que a organização em que atuam, oferece todas as condições físicas e psicológicas necessárias para o seu bem estar. A falta de qualidade de vida em uma organização pode causar sérios problemas de ordem psicológica/emocional em seus colaboradores, como aumento do estresse, irritação, depressão, intolerância e outras doenças ocupacionais, psicossomáticas e acidentes de trabalho.

GRÁFICO Nº9



Fonte: Dados da Pesquisa

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho abordou uma concepção voltada às microempresas, onde o QVT ainda é, infelizmente, encarado como um investimento desnecessário, ou uma despesa, deixando a cargo das empresas de maior porte a implantação desse programa. No mesmo foram mencionadas as melhorias no comportamento e principalmente na saúde física e psicológica dos colaboradores, e, conseqüentemente os bons resultados alcançados pelas organizações que se adequaram a alguns itens do programa QVT.

Mostrou o trabalho que simples mudanças de estratégias ou até de mentalidade por parte dos gestores dentro das pequenas organizações podem produzir ótimos resultados em termos de QVT, não sendo preciso então a complexidade de implantação de um programa de QVT completo, no qual acarretaria em um custo mais elevado para a organização, e, conseqüentemente um menor número de microempresas dispostas a implantar este programa.

Os resultados do estudo mostraram que esta organização não possui nenhum programa QVT implantado, e também nenhuma estratégia direcionada a este fim, mostrando até um total desconhecimento sobre este tema por parte dos seus gestores. A empresa foi avaliada negativamente em diversas categorias propostas neste estudo. Nos dias atuais as preocupações das empresas com seus colaboradores, vêm crescendo a cada dia, pela percepção que os colaboradores motivados e satisfeitos são os responsáveis pelos bons resultados alcançados pela organização. A análise dos resultados obtidos mostra que vários itens que influem diretamente na qualidade de vida no trabalho, foram avaliados de maneira muito desfavorável pelos colaboradores. Itens básicos do QVT como estrutura física, temperatura ambiente, trabalho sobre pressão, igualdade de tratamento, percepção dos familiares tiveram eficiência muito abaixo da média, segundo os entrevistados.

As organizações de um modo geral buscam resultados, além de melhorias no nível de qualidade de seus produtos ou serviços, mas os gestores esquecem que para que isso ocorra, elas dependem de seus colaboradores, que por sua vez, necessitam de uma estrutura que permita a realização de suas atividades. Um ambiente adequado e propício conduz a motivação e a satisfação dos funcionários, que passam a perceber a importância confiada a eles pela organização.

Analisando com mais cautela os dados coletados através do questionário aplicado aos colaboradores da organização em questão, é pertinente comentar que a falta de estrutura, e erros na forma de administrar a empresa são notórios. As representações gráficas apresentadas neste trabalho mostram que uma série de fatores precisam ser melhorados na empresa. A formação de uma boa equipe de trabalho talvez seja um dos maiores desafios dos gestores desta organização, já que pelos dados que foram expostos, a organização tem uma grande parte de funcionários com menos de seis meses de trabalho na empresa. Esta situação acaba trazendo uma sobrecarga de tarefas, e um grande desperdício de tempo com treinamento, já que a organização apresenta um grande índice de *turnover*. Faz-se necessário ainda considerar que o treinamento também foi citado pelos colaboradores como um dos fatores problemáticos da organização.

As análises sobre estrutura física apontaram que os colaboradores precisam de um local melhor estruturado, principalmente aqueles que passam o horário de intervalo do almoço, nas dependências da organização. Outro problema reclamado pelos colaboradores é a temperatura ambiente, que por ser muito alta, causa um aumento do nível de estresse dos colaboradores, e ainda um desconforto em ter que por muitas vezes atender os clientes transpirando de maneira demasiada. Estes pequenos detalhes, juntamente com a pressão sofrida pelo proprietário, faz com que os colaboradores tenham níveis tão baixos de orgulho da organização em que colaboram, sendo esta mais uma revelação preocupante.

Apesar desta avaliação negativa da organização por parte de seus colaboradores, algumas categorias obtiveram alguns critérios avaliados como positivos. Um exemplo disso é a unidade da equipe, que consegue superar os problemas organizacionais e estruturais, mantendo o comprometimento em atender bem os clientes. Pode-se então entender que as melhorias, podem ser obtidas pela referida empresa com o mínimo de esforço e investimento.

Levando em consideração que na maior parte do nosso tempo estamos dentro das organizações trabalhando, seria ideal que conseguíssemos transformá-las em locais mais agradáveis e saudáveis para a execução de nosso trabalho. Lugares que fosse possível, de fato, passar algumas horas criando e realizando plenamente, com satisfação e alegria as atividades de trabalho, sendo esse o principal objetivo do QVT, conciliar a competitividade, e a busca continua por melhorias da organização, com a saúde e bem estar dos seus colaboradores.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

_____. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

_____. **Recursos humanos : o capital humanos das organizações**. 8. ed. São Paulo : Atlas, 2006.

DIAS, Reinaldo. **Cultura organizacional**. São Paulo: Alínea, 2003.

FRANÇA, A.C.L. **Por melhores condições de trabalho: informativo da rede de gestão da qualidade de vida no trabalho**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GIL, Antônio Carlos. **Gestao de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. Antônio Carlos Gil. São Paulo: Atlas, 2001.

GOLDBERG, Philip. **A saúde dos executivos: como identificar sinais de perigo para a saúde e levar o melhor contra o estresse**. 1. ed. Rio de Janeiro: Zohar, 1980.

KRUMM, Diane. **Psicologia do trabalho: uma introdução à psicologia industrial/organizacional**. Rio de Janeiro: LTC, 2005.

LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos**. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. **Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 10 ed. São Paulo: Hucitec, 2007.

PARASURAMAN, A. **Marketing research**. 2. ed. Addison Wesley Publishing Company, 1991.

RAMPAZZO, Lino. **Metodologia científica: Para Alunos dos Cursos de Graduação e Pós-graduação**. 2. ed. São Paulo: Loyola, 2004.

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

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

VIDA E SAÚDE GUIA ABC DA SAÚDE. **Conheça a síndrome do desgaste profissional:** disponível em: < www.noticias.terra.com.br/imprimir/0,,011451461-E11712,00.html> Acesso em: 24 de set. 2012.

VIDIGAL, Enize. **Tensão leva a doenças ocupacionais:** disponível em: www.administradores.com.br/informe-se/informativo/tensao-leva-a-doencas-ocupacionais/6395/. Acesso em: 25 de set. 2012.

APÊNDICE

APÊNDICE A - Questionário

Prezado senhor,

Este questionário é de fundamental importância para o meu trabalho de conclusão de curso de Bacharel em Administração da Faculdade Amadeus, desenvolvido pelo aluno Francarlos Cardoso Almeida. Sua colaboração é muito importante para mim. Grato!

1. Sexo: () F () M

2. Qual o seu grau de escolaridade?

- () Ensino fundamental completo
- () Ensino médio completo
- () Ensino superior completo
- () Ensino superior cursando

3. A quanto tempo trabalha nesta organização?

- () Menos de 3 meses
- () Entre 3 e 6 meses
- () Entre 6 meses e 1 ano
- () Entre 1 e 2 anos
- () Mais de 2 anos

4. Quanto a estrutura física da organização, qual a sua opinião?

- () Péssima, as dependências não são nada aconchegantes
- () Regular, fica muito a desejar
- () Boa, temperatura agradável e iluminação adequada
- () Ótima, supri nossa necessidades totalmente

5. Qual sua opinião sobre o relacionamento do proprietário com os colaboradores?

- () Excelente, ele nos trata como se fosse seus filhos
- () Bom, na maior parte do tempo
- () regular, ele exige coisas sem sentido
- () Péssimo, os funcionários se sentem bastante pressionados com a sua presença

6.E a relação com os demais colaboradores da empresa, é?

- () Ótima, somos amigos dentro e fora da organização
- () Boa, trabalhamos sempre em harmonia
- () Regular, nossa relação é apenas profissional
- () Péssima, nos estamos sempre em conflito

7.O Em que medida você possui orgulho da organização na qual você trabalha?

- () Muito pouco, trabalho apenas pelo dinheiro
- () Pouco, o clima pesado e a falta de organização me desmotiva
- () Médio, estou ganhando experiência para trabalhar em uma empresa maior
- () Muito, sou sempre elogiado e reconhecido pelo meu trabalho
- () Completamente, estou inteiramente feliz aqui

8.Como você analisa a temperatura ambiente da sua organização?

- () Muito alta, me causa um certo stress
- () Alta, interfere diretamente na execução das minhas tarefas
- () Agradável, proporciona um bom dia de trabalho

9.Quanto aos treinamentos dado pela organização, você se sente satisfeito (a)?

- () Nada, iniciei meus trabalhos na empresa sem sequer ser treinado (a)
- () Pouco, não sou treinado (a) pela pessoa mias indicada
- () Médio, necessito de mais tempo de treinamento
- () Muito, me sinto totalmente capacitado, após ser treinado (a)

10.Qual a avaliação da sua família sobre o seu trabalho?

- () Muito ruim, meus familiares me pedem para mudar de emprego
- () Ruim, escuto sempre deles que estou muito estressado (a).
- () Médio, pedem para conversar sobre minhas dificuldades
- () Boa, percebem a minha satisfação profissional

11. Como você avalia a igualdade de tratamento entre os funcionários?

- () Muito baixa, alguns funcionários tem mais regalia que os outros
- () Baixa, as vezes sinto que estou sendo perseguido (a)
- () Media, quem tem mais tempo na empresa é tratado (a) de forma diferente

() Boa, todos são tratados da mesma forma

12. Você acha que tem qualidade de vida no seu trabalho?

() Sim, meu emprego me dá todas as condições físicas e psicológicas para o meu bem estar

() Não, sinto que muita coisa precisa ser mudada para a organização poder proporcionar a satisfação dos colaboradores.