UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
ESPECIALIZAÇÃO MBA EM RECURSOS HUMANOS

LARISSA FAVETI

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO FOCADO NO BEM-ESTAR DO TRABALHADOR EM UMA EMPRESA DE LATICÍNIOS SITUADA NO OESTE DE SANTA CATARINA.

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

PATO BRANCO
2018

LARISSA FAVETI

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO FOCADO NO BEM-ESTAR DO TRABALHADOR EM UMA EMPRESA DE LATICÍNIOS SITUADA NO OESTE DE SANTA CATARINA.

Monografia apresentada como requisito parcial à obtenção do título de Especialista MBA em Recursos Humanos da Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR – *Câmpus* Pato Branco.

Orientador: Profº M.Sc. Herus Pontes.

PATO BRANCO

2018

Ministério da Educação
Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Câmpus Pato Branco
Curso de Administração
Especialização MBA em Recursos Humanos

TERMO DE APROVAÇÃO

Qualidade de Vida no Trabalho: um Estudo de Caso Focado no Bem-Estar do Trabalhador em uma Empresa de Laticínios Situada no Oeste de Santa Catarina

por

Larissa Faveti

Este Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização (TCCE) foi apresentado às 14h, do dia 29 de outubro de 2018, como requisito parcial para obtenção do Título de Especialista MBA em Recursos Humanos, promovido pelo Departamento do Curso de Administração da Universidade Tecnológica Federal do Paraná. A candidata foi arguida pela Banca Examinadora, composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho APROVADO.

_____
Prof. M.Sc. Herus Pontes
Orientador

_____
Prof. Dr. Luciano Minghini
Avaliador - UTFPR

_____
Prof. Dr. Rafael Kuramoto Gonzalez
Avaliador - UTFPR

A via original deste termo, devidamente assinada, encontra-se arquivada na pasta do aluno, no Departamento de Registros Acadêmicos (DERAC) – Câmpus Pato Branco.

Dedico esta monografia...

Primeiramente a Deus que me deu força para a realização deste trabalho.

Aos meus pais, verdadeiros alicerces, exemplos de coragem, perseverança e por estarem sempre junto a mim em minhas escolhas e desafios.

Obrigada pela compreensão nos momentos em que estive ausente.

AGRADECIMENTOS

Agradeço...

Inicialmente a Deus, meu oriente e o qual me dá forças diariamente, pelo dom da vida, pela saúde, discernimento e inteligência para findar essa jornada.

A toda minha família, especialmente a meus pais Elcio Faveti e Izoleide Faveti meus incentivadores, guias, meu alicerce em todos os momentos, sejam estes de angustias ou alegrias.

Aos meus avós paternos e maternos, pela compreensão, e entendimento quando da minha ausência neste período de estudo.

Aos meus colegas de MBA grandes companheiros de aprendizado os quais compartilharam conhecimentos, por todos os momentos e conquistas durante o período do curso, pelo companheirismo, e apoio além das risadas e angustias divididas.

Aos nossos mestres, pela paciência e atenção despedida durante todos os momentos a fim de nos conduzir na via do conhecimento, dividindo experiências e disciplina, a todos meu obrigada, em especial ao meu orientador Professor Herus Pontes, pela paciência, comprometimento e pelo acompanhamento em todo o estudo deste trabalho,

E a todos que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigada.

“As cinco essenciais habilidades
empreendedoras para o
sucesso são concentração,
discernimento, organização,
inovação e comunicação”.

(MICHAEL FARADAY)

RESUMO

FAVETI, Larissa. Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso focado no bem-estar do trabalhador em uma empresa de laticínios situada no oeste de Santa Catarina. 2018, 60p. Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de MBA em Recursos Humanos da Universidade Tecnológica Federal do Paraná - Campus Pato Branco - como requisito de avaliação parcial para obtenção do Título de Especialista em Recursos Humanos.

Atualmente o capital humano é visto pelas organizações como a sua maior riqueza. Devido a este fato as organizações tem investido em melhorias direcionadas ao seu capital humano, e um destes investimentos ocorre no desenvolvimento e implantação de iniciativas voltadas a qualidade de vida no trabalho, com isto as empresas ganham, pois o profissional satisfeito sente-se valorizado, motivado e consequentemente apresenta um melhor rendimento e maior produtividade. Desta forma surgiu o interesse em realizar o presente estudo de caso. O mesmo tem por objetivo analisar a qualidade de vida no trabalho em um laticínio no Oeste de Santa Catarina, para isto será identificado a percepção do colaborador sobre a qualidade de vida no trabalho, e conhecer os processos adotados pela empresa que consistem na qualidade de vida no trabalho. Para a realização do mesmo a metodologia adotada é uma pesquisa bibliográfica, associada a um estudo de caso realizado no setor administrativo de um laticínio. Através deste verificou-se como principais resultados, que embora a empresa venha desenvolvido algumas iniciativas voltadas a qualidade de vida no trabalho, ainda são necessárias algumas adaptações sobretudo no que refere-se a remuneração, e valorização dos colaboradores, investimento da organização no desenvolvimento profissional e pessoal, e a melhoria da remuneração, desta forma o colaborador tende a sentir-se motivado e apresentar maior rentabilidade.

Palavras-chave: Qualidade de Vida, Trabalho, Motivação

ABSTRACT

FAVETI, Larissa. Quality of life at work: a case study focused on the well-being of the worker in a dairy company located in the West of Santa Catarina. 2018, 60 p. Course Conclusion Paper presented to the MBA Course in Human Resources of the Federal Technological University of Paraná – Pato Branco Campus - as a requirement for partial evaluation to obtain the Specialist Degree in Human Resources.

Nowadays human capital is seen by organizations as their greatest wealth. Due to this fact organizations have invested in improvements directed at their human capital, and one of these investments occurs in the development and implementation of initiatives focused on the life's quality at work, with this the companies win because the satisfied Professional feels valued, motivated and consequently presents better performance and higher productivity. In this way, the interest in carrying out the study of the present case arose. The objective of this study is to analyze the life's quality of work in a dairy in the West of Santa Catarina. For this, Will be identified the employee's perception about the life's quality at work, are the processes adopted. For the accomplishment of the same the methodology adopted is a bibliographical research, associated to a study case realized in the administrative sector of the dairy. Through this it was verified as main results, that although the company hás developed some initiatives focused on the life's quality at work, still some adjustments are necessary, especially in what refers to the remuneration and valuation of employees, investment of the organization in Professional development and personnel. In this way the employee tends to feel motivated to present greater profitability.

Key words: Life's quality, work, motivation.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Modelo Completo de Nadler e Lawler..... 27
Figura 2 – Modelo Completo de Hachman e Oldhan 28

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho modelo de Westley..29
Quadro 2 – Origens da Qualidade de Vida no Trabalho..... 30
Quadro 3 – Categorias de Qualidade de Vida no Trabalho 31

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Gênero dos Colaboradores 36
Gráfico 2 – Tempo de Empresa 37
Gráfico 3 – Estado Civil 38
Gráfico 4 –Idade 39
Gráfico 5 – Sistema de Remuneração 40
Gráfico 6 – Salário e Função..... 41
Gráfico 7 – Tratamento da Empresa para os Empregados..... 42
Gráfico 8 – Jornada de Trabalho 44
Gráfico 9 – Avaliação do Ambiente de trabalho 45
Gráfico 10 – Equilíbrio Trabalho e Vida Pessoal 46
Gráfico 11 – Qualidade de Vida x Empresa 47

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....13
1.1 JUSTIFICATIVA 15
1.2 OBJETIVOS 16
1.2.1 Objetivo Geral 16
1.2.2 Objetivo Específico..... 16
2 FUNDAMENTAÇAÕ TEÓRICA 17
2.1 Concepção de Trabalho 17
2.2 Qualidade de Vida no Trabalho 19
2.2.1 Evolução Histórica de Qualidade de Vida no Trabalho 19
2.2.2 Definição de Qualidade de Vida no Trabalho 21
2.2.3 Do que se Trata de Qualidade de Vida no Trabalho 24
2.2.4 Conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho 25
2.3 Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho 26
2.3.1 Modelo de Qualidade de Vida no Trabalho Nadler e Lawlwer..... 27
2.3.2 Modelo de Qualidade de Vida no Trabalho Hackman e Oldhalam..... 28
2.3.3 Modelo de Qualidade de Vida no Trabalho Willian Westley..... 29
2.3.4 Modelo de Qualidade de Vida no Trabalho Richard Walton..... 30
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS 33
3.1 Coleta de Dados..... 34
4 ESTUDO DE CASO.....36
5. ANÁLISE DOS RESULTADOS.....49
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS 52
REFERÊNCIA..... 54
ANEXOS 59
APÊNDICE A..... 60
APÊNDICE B..... 61

1. INTRODUÇÃO

Cada vez mais as pessoas estão ficando exigentes e críticas em relação às condições de trabalho que as empresas oferecem. Por este motivo a QVT - Qualidade de Vida no Trabalho vem se tornando uma preocupação para as empresas, devido à ligação que existe entre condições adequadas para realização de um trabalho e a produtividade, isso com certeza interfere no desempenho dos empregados.

A necessidade de estar atenta às novas tendências faz com que as organizações busquem por qualidade nos seus serviços e produtos oferecidos, o que as levam a cobrar cada vez mais de seus colaboradores resultados satisfatórios, porém a organização deve atender não só as necessidades de seus clientes, mas também de seus colaboradores fazendo com que estes se sintam satisfeitos em desenvolver suas atividades.

Com tantas mudanças, dúvidas, agitações, que marcam o conjunto atual das empresas, o grande diferencial competitivo está na produtividade com qualidade e baixos custos, para isto, as mesmas devem investir em tecnologia, mas principalmente nas pessoas que trabalham na organização, pois estas são seu grande diferencial. Para isso torna-se fundamental que a empresa conheça os desejos e anseios das pessoas, e o maior desafio atual é conseguir adaptá-los aos desejos e aspiração da organização. Surgem então os programas de Qualidade de Vida no Trabalho os quais podem contribuir desenvolvendo as condições que gerem motivação nas pessoas através de um ambiente saudável, identificando suas necessidades, oferecendo oportunidade de participarem nas decisões da empresa, auxiliando no incremento pessoal, afiançando meios de *feedback,* conferindo benefícios e salários condizentes com a função, entre outros.

Programas de QVT representam a iniciativa de levar as pessoas a mudarem o modo de viver para obter e melhorar as condições de saúde, incluindo os aspectos físicos emocionais, psicológicos e sociais. Esses planos buscam facilitar essas mudanças, através de campanhas e ações destinadas à conscientização, mudança de comportamento e envolvimento, que permitam práticas de saúde e prevenção de doenças. Nesse contexto, surge o interesse de constatar os parâmetros e medidas de como os profissionais da empresa estudada estão percebendo a sua QVT, uma vez que, ao longo do tempo, a definição de QVT tem sido analisado não como modismo

passageiro, mas sim como um processo que envolve a busca do desenvolvimento humano e organizacional.

Desse modo, apresenta-se como problemática de estudo: qual a percepção dos trabalhadores sobre a Qualidade de Vida no Trabalho em uma empresa de laticínios situada no Oeste de Santa Catarina?

1.1 JUSTIFICATIVA

A Qualidade de Vida no Trabalho é uma temática que vem ganhando ênfase desde o início desse século. De condições desumanas de trabalho da Revolução Industrial aos direitos trabalhistas e às condições de trabalho dos dias atuais, grandes avanços aconteceram. Historicamente, as organizações aos poucos, passaram a pensar além de lucros e produções, e têm se dedicado ao bem-estar do trabalhador e sua Qualidade de Vida no Trabalho bem como fora dele.

Nesse contexto, o presente estudo busca identificar a Qualidade de Vida no Trabalho em uma empresa de laticínios situada no oeste de Santa Catarina.

Essa pesquisa é relevante pois possibilita analisar como é o entendimento da Qualidade de Vida no Trabalho da empresa abordada e como ele ocorre de fato, se a mesma está implantada e quais seus aspectos positivos e negativos frente ao trabalhador. Posterior a isso associa-se os dados apurados com o modelo de Richard Walton (1973), a fim de assim obter as respostas aos objetivos deste estudo.

Através dos resultados obtidos, busca-se compreender como ocorre a Qualidade de Vida no Trabalho na empresa em que se aplicou o questionário, entendendo a visão dos colaboradores sobre a qualidade de vida.

Mediante este estudo buscou-se contribuir com a empresa, pois com as informações apuradas a mesma pode mensurar e tentar desenvolver melhorias nos pontos desconhecidos sobre a qualidade de vida no trabalho, bem como ampliar os pontos positivos, além disso o presente estudo permite que a sociedade na qual a empresa está situada amplie seu conhecimento e entendimento sobre o tema proposto. Para a autora, este estudo visa ampliar o conhecimento sobre o assunto, bem como poder enquanto profissional da área de recursos humanos, associar a realidade com a teoria, entendendo os fatos e não apenas as teorias apresentadas.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar a Qualidade de Vida no Trabalho em uma empresa de laticínios situada no oeste de Santa Catarina.

1.2.2 Objetivo Específico

- Identificar a percepção dos colabores sobre a Qualidade de Vida no Trabalho na empresa;
- Comparar os processos adotados pela empresa voltados para a qualidade de vida no trabalho, com o modelo de Richard Walton (1973).

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 CONCEPÇAO DE TRABALHO

O pensador alemão Karl Marx (1818-1883) definiu trabalho como a ferramenta com a qual o homem altera a natureza em seu benefício. Por meio dele, o homem pré-moderno, produzia o que necessitava para sua subsistência e construía o seu mundo com seu próprio labor.

O trabalho contemporâneo, aliado as revoluções tecnológicas, o qual, segundo Flach (2009, p. 194) “consiste em expressões de uma lógica social onde se tem a prevalência do capital sobre a força humana de trabalho”. Surgem assim algumas transformações no contexto do trabalho contemporâneo, tais como: desregulamentação, flexibilização, terceirização, *downsizing*, empresa enxuta. (ANTUNES, 1996).

Ainda segundo Flach (2009, p. 194), “o trabalho abarca um significado maior do que o ato de trabalhar ou de vender sua força de trabalho em busca de remuneração. Há também uma remuneração social pelo trabalho”.

Além disso, o trabalho tem uma função psíquica: é um dos grandes alicerces de constituição do sujeito e de sua rede de significados. “Processos como reconhecimento, gratificação, mobilização da inteligência, mais do que relacionados à realização do trabalho, estão ligados à constituição da identidade e da subjetividade”. (LANCMAN & SZNELWAR, 2004, p. 287).

Sabe-se, porém, que para o trabalhador se inserir plenamente em seu ambiente de trabalho, alguns requisitos são fundamentais, como condições seguras de trabalho, bem-estar psicológico, e ainda precisa buscar e encontrar a Qualidade de Vida no Trabalho. (PONTES, 2005).

Conforme descrito por Ferreira, Todescat e Weinzierl (2010) sabe-se que o trabalho integra um lugar fundamental na vida de todas as pessoas e na sociedade em geral, embora ainda existam subversão na relação do homem com o trabalho, pois, conforme as condições de trabalho, algumas pessoas adoecem e até falecem. O trabalho começa a ser analisado como algo desfavorável, no momento em que o mesmo se torna fragmentado e sem significado, recorrente, com normas e rotinas

impostas sem dar ao colaborador possibilidade de deliberar, criar e ser independente na execução de seus serviços, além de, às vezes, ocasionar subversão com a vida social e familiar.

Na visão de Pontes (2005, p. 29) a palavra “trabalho” origina-se do latim popular *tripalium* que designava um aparelho de tortura de ocasionar constrangimentos ao ser humano. Por outro lado, o verbo trabalhar tem mesma origem, porém, da palavra *tripaliare* que quer dizer torturar com o *tripalium* (FIALHO e SANTOS, 1997).

O significado da palavra trabalho contribui para uma visão desagradável dessa atividade diária tão importante na vida do homem. Ainda hoje, trabalhar é visto como um castigo imposto aos cidadãos, mas a interpretação de trabalho deve ser positiva, pois, é uma atividade que engrandece o homem e lhe dá a oportunidade de crescimento pessoal e profissional. E quando se trabalha no que ama fazer, isso nunca será um sacrifício. O trabalho é, portanto, gratificante. (PONTES, 2005).

A percepção do trabalho não se resume especificamente em fatores ergonômicos, mas também em fatores sociais, de segurança, econômicos, de máquinas e equipamentos, da satisfação pelo próprio trabalho, entre outros fatores, que devem ser analisados para a preservação da saúde do trabalhador (PONTES, 2005, p. 32).

De acordo com o antropólogo Terkel (2009, p.8), “o trabalho discute a procura por um sentido quotidiano, bem como pelo pão de cada dia, por consideração, bem como por dinheiro, por surpresa ao oposto de letargia, em resumo, por um estilo de vida, e não por um método de morte de segunda a sexta-feira”.

Neste contexto observa-se que embora para muitos o trabalho seja algo complexo, o mesmo deve ser visto como uma oportunidade de crescimento e conhecimento pessoal e profissional, com o qual o individuo se desenvolve, e colabora com o desenvolvimento da empresa, ou seja é uma troca aonde o trabalhador oferece sua força física ou intelectual, e a empresa lhe oferece oportunidade.

2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

2.2.1 Evolução histórica

Rodrigues (2009) descreve que o século XX foi marcado pelo desenvolvimento e apreensões com o binômio Indivíduo X Trabalho. Sendo que a primeira metade do século proporcionou dois períodos, isto é, no começo do século, a racionalização do trabalho, tendo predominante a tecnologia, tendo como objetivo principal a ascensão da produtividade associado a ganhos mais elevados e ao possuidor do capital, a segunda metade do século, passou a observar e estudar a conduta do indivíduo e sua satisfação em uma conjunção, em início, oposto a seus interesses, visto que o modelo seguido pela escola nomeada de Relações Humanas foi o mesmo que instituiu as diretrizes para a administração científica.

Os primeiros estudos sobre o tema qualidade de vida no trabalho surgem quando Eric Trist e seus colaboradores desenvolvem, a partir de 1950, estudos sobre a organização do trabalho, através de uma abordagem sócio técnica. Procurando entender a relação individuo-trabalho-organização. “Com base nesse estudo e analise buscaram fazer com que a vida dos trabalhadores seja menos árdua.” (RODRIGUES, 2009, p. 75). Sendo que as primeiras teorias que tratavam a associação da produtividade com à satisfação, surgiram a partir dos anos 50, sendo que na época os pensamentos já indicava a probabilidade em se juntar a produtividade à satisfação, e que o bom comportamento do trabalhador lhe proporcionava contentamento e realização.

Já nos anos 60, a sociedade passava por uma transição social com movimentos reivindicatórios dos trabalhadores norte-americanos e atividades dos estudantes franceses, os quais beneficiaram a ampliação de estudos de QVT começados na década anterior nos Estados Unidos e Inglaterra. Somente na década de 60, tomaram impulsos, iniciativas de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes, na busca de melhores formas de organizar o trabalho a fim de minimizar só efeitos negativos do emprego na saúde e bem-estar geral dos trabalhadores.

Segundo Bowditch (1999, apud KITAGAWA; GALERANI, 2010) demonstra no final da década de 60 o termo de Qualidade de Vida no Trabalho foi influenciado pelos norte-americanos para apontar a deficiência da qualidade de vida no local de trabalho, preocupados com os efeitos do emprego na saúde e no bem-estar geral dos trabalhadores dentro da experiência trabalhista.

Bowditch (1999, apud KITAGAWA; GALERANI, 2010) ressaltam que entretanto, a expressão qualidade de vida no trabalho só foi introduzida, publicamente, no início da década de 70, pelo professor Louis Davis (UCLA, Los Angeles), ampliando o seu trabalho sobre o projeto de delineamento de cargos. Na década de 70, existiu uma interrupção no desenvolvimento e nas preocupações com a QVT, só regressado em 1979.

Segundo Rodrigues (1994, apud CARDOSO, 2007), com influência dos Japoneses, pelo seu sucesso industrial, no final dos anos 70 as organizações começaram uma grande mudança no seu gerenciamento organizacional influenciando os primeiros movimentos no interior das organizações com a utilização da qualidade de vida no trabalho.

De acordo com Bowditch (1999, apud KITAGAWA; GALERANI, 2010) na década de 80 passa a existir uma nova fase de abordagem, a qual, com o cenário adequado por causa do elevado progresso tecnológico e da consequente atualização das organizações, a QVT passa a ser analisada como tática imprescindível à satisfação dos colaboradores e das organizações.

Segundo Rossi (2008, p. 3) nos países mais desenvolvidos, “a década de 80 foi exposta como a década da cultura empresarial, com as pessoas trabalhando mais horas e mais duramente a fim de alcançar o sucesso pessoal e as gratificações materiais”. No período do fim da década de 80 e início da década de 90, uma grande reorganização do trabalho, teve início, sendo este período dominado pelos efeitos da recessão e do empenho para sair desta. As empresas em todo o mundo ocidental praticaram reduções, racionalização de seus planos hierárquicos e reestruturação organizacional.

Desta forma a maioria das organizações estavam menores, com menos pessoas fazendo mais e sentindo-se menos garantidas. As novas tecnologias, por sua vez que deveriam ser retentoras de talento adicionaram a carga da sobrecarga de dados, além de antecipar o ritmo do trabalho, ao alcance que maior agilidade de

resposta passa a assegurar melhor padrão nas empresas. Atualmente a QVT é disseminada em vários países e, até mesmo no Brasil, algumas pesquisas estão sendo ampliadas, buscando à preparação de um modelo próprio.

Conforme Cavassani, Cavassani e Biazin (2006) explicam que antes das revoluções industriais (séculos XVIII-XIX) as empresas se preocupavam unicamente com a produção em massa, pensando somente em quantidade e não se preocupando com qualidade, tanto dos produtos quanto dos próprios empregados. Na realidade as condições eram precárias, ignorando todas as necessidades dos trabalhadores.

O objetivo das empresas era aumentar ainda mais suas produções. Com o tempo começou a preocupação com a força de trabalho existente, pois já não podia mais ignorar o ser humano e suas necessidades para gerar tamanha produção. Então iniciaram-se os primeiros estudos para tentar amenizar os esforços dos trabalhadores para melhorar suas capacidades produtivas. Estudos esses desenvolvidos por Frederick Taylor no final do século XIX, com o surgimento da administração cientifica, com o objetivo de melhorar as formas de trabalho dentro das organizações com a divisão das tarefas e especializações dos trabalhadores, eliminando esforços desnecessários, e assim aumentando a produtividade almejada.

Nos anos 90, entrou em ação a era da informação, causando mudanças inesperadas e imprevisíveis em todo o planeta. As informações se espalhavam pelo mundo todo em questão de segundos, trazendo à competitividade e à globalização. Para manter a competitividade as empresas estão buscando satisfazer os trabalhadores, o qual é atualmente o principal capital de uma organização. Com isso o ambiente organizacional foi modificado e uma nova abordagem da gestão de pessoas iniciou-se para fazer com que os recursos humanos começassem a ser trocados por apenas recursos e passarem a ser seres humanos capazes de possuírem habilidades, conhecimentos e com muita personalidade, fazendo toda diferença nessa nova era de tanta competitividade, para isso adota-se a qualidade de vida no trabalho. (KARPINSKI; STEFANO, 2008).

A Qualidade de Vida no Trabalho, trata-se de um assunto atual, e que de suma importância, sendo que o mesmo foi-se moldando conforme a necessidade de melhorias dentro das organizações.

2.2.2 Definições de Qualidade de Vida no Trabalho

Não são apenas as condições físicas que devem ser levadas em consideração, mas também as sociais e psicológicas, sabe-se que a redução de custos com a saúde dos colaboradores é considerável, além da diminuição do estresse e aumento de produtividade.

Para Chiavenato (2004, p 367) a Qualidade de Vida no Trabalho “representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer as suas necessidades pessoais com sua atividade na organização”. Para deliberar sobre esse assunto, é fundamental questionar-se sobre os métodos necessários para alcançar a QVT, e como as organizações poderão ser vistas como o melhor lugar para se trabalhar. Deste modo, Chiavenato (2004) evidencia que, para isso ocorra, é imprescindível a existência de qualidade de vida, definida pelo autor como sendo a forma de criar, manter e melhorar o ambiente de trabalho, podendo estas melhorias estarem associadas as suas condições físicas – higiene e segurança –seja em suas condições psicológicas e sociais. De acordo com Chiavenato (2004), a junção de todos estes fatores constitui um ambiente agradável e satisfatório, melhorando de forma substancial a qualidade de vida das pessoas nas organizações, e, por consequência, a qualidade de vida fora da organização.

Segundo descrito por Rossi (2008) a busca pela qualidade de vida no trabalho esta envolvida por vários aspectos, buscando uma participação maior por parte dos empregados, criando um ambiente de participação onde haja integração com colegas de trabalho e seus superiores; descentralização de decisões; ambiente físico seguro e confortável; oportunidade de crescimento e desenvolvimento pessoal. Os gestores e líderes tem a responsabilidade de criar um ambiente onde às pessoas possam se sentir bem.

Rodrigues (2002) descreve que através da qualidade de vida no trabalho, pode-se realizar uma abordagem dos problemas comportamentais de uma organização, com base nas necessidades atuais do trabalhador e do novo contexto organizacional.

De acordo com Fernandes (1996) a Qualidade de Vida no Trabalho é descrita como uma forma de melhoria de saúde por meio de novas maneiras de instituir o trabalho, e é comprometida por pontos comportamentais que estão relacionadas às necessidades humanas e aos tipos de comportamentos individuais no ambiente de trabalho.

Rocha e Fernandes (2007) abordam dois aspectos importantes referente a Qualidade de Vida: a subjetividade, que considera a percepção da pessoa sobre o seu estado de saúde e sobre os aspectos não médicos do seu contexto de vida; e a multidimensionalidade, que se refere ao reconhecimento de que o construtor é composto por diferentes dimensões.

A sociedade vive em um ritmo acelerado de produção tecnológica e com isso alteram de maneira profunda as relações desenvolvidas no mundo do trabalho, provocando segundo Rocha e Fernandes (2007, p. 24) “uma queda crescente na qualidade de vida da população trabalhadora”.

Para Freitas e Souza (2008), a qualidade de vida no trabalho está relacionada ao comprometimento e participação com o bem-estar dos funcionários, tendo um ambiente organizacional onde exista uma gestão dinâmica, tornando a vida dos empregados mais saudáveis, sendo mais propício a melhorar e aumentar a produtividade.

Segundo Fernandes (1996, p. 43-45) qualidade de vida no trabalho é definida como uma “gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas”. Robbins, Judge e Sobral (2011) relatam que, quando as pessoas falam sobre atitudes de um empregado, normalmente se referem à satisfação no trabalho, um sentimento positivo com relação ao trabalho. E que trabalhos interessantes são aqueles que fornecem treinamentos, variedade, independência e controle, capazes de satisfazer a maioria dos funcionários, gerando assim qualidade de vida no trabalho.

Nessa linha de pensamento, acredita-se que os gestores de pessoas buscam o bem-estar de seus empregados através de programas de Qualidade de Vida no Trabalho.

A modernização vem trazendo às empresas padrões que desafiam os mais diversos modelos organizacionais, seja no campo da qualidade, da produtividade, seja na aplicação dos talentos humanos. A satisfação deste último porém, é um dos desafios enfrentados pelo Administrador, já que o desenvolvimento tecnológico da atualidade, tem lançado no ambiente empresarial uma dose cada vez maior de desafios (FERNANDES, 2000). Fatores de desenvolvimento esbarram em situações desafiadoras e isso pode ocasionar descontentamentos para determinados grupos,

afetando o bem-estar profissional dos indivíduos, ou seja prejudicando a qualidade de vida no trabalho.

Entender o trabalho, traduz-se na plena aplicação do significado do bem estar social e individual. Isto inclui o conhecimento e o entendimento do trabalho como um todo, não só o próprio posto de trabalho, mas também o dos outros. Pontes (2005, p. 54) ressalta que resulta disso a satisfação pessoal, contribuindo para a não-discórdia e atritos o autor argumenta que deve:

> Conhecer suficientemente a organização geral do trabalho de seu ou seus colegas, as diferentes fases de sua ação, os constrangimentos aos quais ele(s) está (ão) submetido(s). Dispor de informações que permitam avaliar num dado momento em que parte do desenrolar de sua ação estão os outros.(PONTES, 2005, p. 54).

Este estado de conhecimento proporciona ao empregado a sensação de bem-estar, já que expõe ao individuo a valorização de seu trabalho. Desperta ainda o interesse pela organização, o que resulta em empregados mais eficientes e eficazes.

2.2.3 Do que Trata Qualidade de Vida no Trabalho

A qualidade de vida no trabalho é voltada a desenvolver e manter uma satisfação, ou seja, uma “impressão de bem estar” no trabalho, não estando relacionada unicamente a salários elevados, mas ao mesmo tempo pontos relacionados a qualidade de vida, tais como: tempo com a família, saúde, jornada de trabalho aceitável, controle sobre a carreira e percepção de segurança do emprego. Condiz a um campo de competência benéfica para as organizações, nas quais reúne-se uma gama de programas e ações, que intervêm no ambiente organizacional, deve ser propagado, tendo, como objetivo atingir o cliente interno.

Conforme Limongi-França (2009, p. 43) Marchi, um dos fundadores e ex-presidente da Associação Brasileira de Qualidade de Vida, nos anos 1998-1999, “a qualidade de vida era vista pelo fato de o trabalhador estar saudável, isto está pautada tanto a saúde física, cultural, espiritual até a saúde profissional, intelectual e social”, atualmente a exigência do mercado requer que as organizações bem sucedidas invistam nas pessoas, passando assim a qualidade de vida a ser um fator de dignidade pessoal e organizacional.

Para Rodrigues (2009), a teoria de Walton, expõe ainda que a Qualidade de Vida tem sido empregada com grande assiduidade para delinear sobre valores ambientais e humanos

Segundo Rodrigues (2009, p. 81) são oito categorias conceituais, objetivando prover uma estrutura para avaliar as características da QVT são elas: a “compensação apropriada e justa, condições de segurança e saúde do trabalho, oportunidade contígua para o uso e ampliação da capacidade humana, oportunidade futura para crescimento ininterrupto e segurança, intercâmbio social na organização de trabalho, o constitucionalismo na organização do trabalho, o trabalho e o ambiente total da vida e a importância social da vida do trabalho”.

Observando as referências de Walton, Dolan (2006, p. 03) percebe-se que qualidade de vida no trabalho (QVT) “é um processo pelo qual todos os elementos da organização por meio dos canais de entendimento acessíveis e adequados”, dispõem-se para tal fim, possui voz nas deliberações que comprometem sua função, em especial, e o ambiente de trabalho, em comum, o que implica em maior envolvimento e contentamento no trabalho, e menos estresse e esgotamento.

Segundo visão de Limongi- França (2009 p.177) “a QVT é coligada como uma aptidão específica e está acompanhada de questões de saúde, repouso e alimentação nessa ordem”. Ainda estão sobrepujadas nessa nova aptidão as capacidades pautadas a responsabilidade social e inclusões do trabalho, as quais são interconexões pertencentes aos campos psicossociais e organizacionais, estão, também, contidas nessa nova competência. Sendo assim pode-se deliberar que a Qualidade de Vida no Trabalho conglomera não somente o gerenciamento de riscos à saúde, na sua dimensão física, mas igualmente as condições de trabalho, tais como o ambiente e as relações com chefes e colegas, além da segurança, motivação e adequação das perspectivas dos colaboradores quanto à efetivação pessoal. O sentir-se aberto para participar é essencial para a motivação e por conseguinte o avanço da produtividade e abrangência dos resultados.

2.2.4 Conceitos De Qualidade De Vida No Trabalho

Dentro de uma organização, quando se fala em qualidade de vida no trabalho, deve-se estar cientes que para abranger todas as áreas da organização, portanto, é preciso ser desenvolvido um estudo criterioso para apurar as causas de insatisfação

dos funcionários, onde, além da vida profissional, a vida familiar e a vida social serão consideradas, pois as mesmas também refletem no ambiente de trabalho, afetando a qualidade da produção e o desempenho em suas funções. (CAVASSANI; CAVASSANI; BIAZIN, 2006).

De acordo com Walton, Dolan (2006) a Qualidade de Vida no Trabalho propõe desenvolver um clima agradável no trabalho para as pessoas e para a situação econômica da organização. A busca por um clima humanizado, onde a concepção primordial fundamenta-se em usufruir das melhores habilidades dos trabalhadores, procurando desta forma, uma estabilidade entre a tecnologia, tarefas e empregados.

França (1997) assegura que a construção de qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que olha a empresa e as pessoas como um todo. Empregados satisfeitos é sinal de produtividade, lealdade para com a organização e constante busca de melhorias.

Para Vasconcelos, (2001, p. 25).

> Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um conjunto de ações da empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

De acordo com Mello et. al. (2002), a gestão da qualidade de vida no trabalho, tornou-se fundamental para os líderes, isto porque a mesma contribuiu para o aperfeiçoamento contínuo de todas as organizações, das pessoas e dos produtos. Para tanto, os fatores operacionais e humanos devem receber atenção especial, no que se refere à reestruturação de seus postos de trabalho.

Para se obter produtividade com o menor custo possível, são necessários máquinas e equipamentos adequados, pessoal treinado, satisfeito com uma política voltada para o bem-estar e a qualidade de vida do trabalhador.

2.3 Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho

A fim de aproximarmos a avaliação da satisfação dos trabalhadores estudados neste trabalho realiza-se uma breve apresentação dos modelos de Nadler e Lawler (1983), Hackman e Oldham (1975), William Westley (1979) e Richard Walton (1973),

os quais são os modelos seguidos pelas organizações, para a aplicação da qualidade de vida no trabalho em sua rotina.

2.3.1 Modelo de QVT segundo Nadler e Lawler (1983)

Segundo descrito por Rodrigues (1994, p. 75), ao descrever sobre a qualidade de vida segundo Nadler e Lawler, “[...] é a grande perspectiva das organizações para alcançarem elevados níveis de produtividade, sem perder a motivação e contentamento do individuo”.

Na descrição de Vieira (1996), Nadler e Lawler, recomendam como atividades de qualidade de vida no trabalho, a participação nas decisões, reestruturação do trabalho, inovação no princípio de recompensas com extensão no clima organizacional, melhoria no ambiente de trabalho.

Em resumo, Nadler e Lawler (1983 apud FERNANDES, 1996) ressaltam que a efetividade de um programa de qualidade de vida no trabalho – QVT está inter-relacionada a diversos fatores, e, nesse ponto de vista, expõem uma estruturação que deve ser administrada na implantação dos programas de qualidade de vida no trabalho. Adotando um modelo em cascata, estes recomendam atividades que devem ser empreendidas nos programas de qualidade de vida no trabalho, fatores que motivam o sucesso nos programas de qualidade de vida no trabalho, e, por fim, os pontos essenciais que devem ser gerenciados, preenchendo o seguinte desenho:

Atividades que devem ser exploradas nos programas de QVT	Participação na resolução de problemas
	Reestruturação do trabalho
	Inovação do sistema de recompensas
	Melhoria no ambiente de trabalho
Fatores que determinam o sucesso nos programas de QVT	Percepção da necessidade
	Enfocar um problema saliente na organização
	Estruturação para a identificação e resolução de problemas
	Recompensar resultados positivos
	Motivar pessoas ligadas a atividades de longo prazo
	Envolver a organização como um todo
Pontos centrais que devem ser gerenciados	Desenvolvimento de projetos em diferentes níveis da empresa
	Mudanças na gestão e no planejamento organizacional
	Mudança no comportamento dos gerentes mais velhos

Figura 01 – Modelo de Nadler e Lawler - Fatores que fomentam a efetividade dos programas de QVT
Fonte: Nadler e Lawler (1983), adaptado por Fernandes (1996)

2.3.2 Modelo de QVT na visão de Hackman e Oldham (1975)

De acordo com Vieira (1996, p.42)Hackman e Oldham sugerem o Modelo de Dimensões Básicas da Tarefa, de acordo com este modelo são realçados os resultados pessoais e de trabalho os quais são alcançados por meio de três estados psicológicos cruciais: “valor alcançado (diz respeito ao grau que o indivíduo entende o valor do seu trabalho), responsabilidade compreendida (oriunda do trabalho que o indivíduo realiza) e conhecimento do efeito (por parte de quem executa a atividade)”, de maneira resumida, o autor descreve que os indivíduos ficarão motivados se estiverem cumprindo alguma coisa expressiva, pelo qual são responsáveis, e se souberem que desenvolvem bem seus serviços.

Fernandes (1996), ressalta que o modelo desenvolvido por Hachman e Oldham a avaliação da qualidade de vida no trabalho ocorre por meio dos seguintes termos: dimensão da tarefa, estados psicológicos críticos e resultados pessoais e de trabalho, dentre eles:

· Dimensão da tarefa: através desta pode-se identificar as características fundamentais para a satisfação no trabalho: variedade de aptidões, identificação da tarefa, definição da tarefa, inter-relacionamento, autonomia e *feedback*;
· Estados psicológicos críticos: conglomera a percepção da significado do trabalho, da responsabilidade pelos resultados e o acesso aos verdadeiros resultados do trabalho;
· Resultados pessoais e de trabalho: compreendem a satisfação total e a motivação para o trabalho de elevada qualidade, reduzir o absenteísmo e a rotatividade de profissionais na empresa.

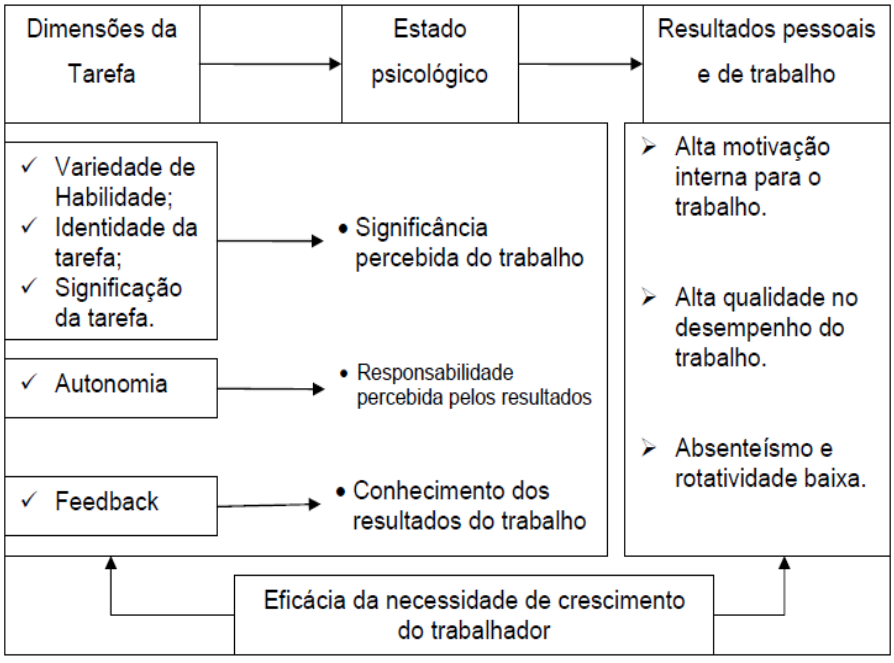


Figura 2: O modelo completo de Hachman e Oldhan (1983)
Fonte: Hackman; Oldham (apud RODRIGUES, 1994, p. 125).

2.3.3 Modelo de QVT segundo Willian Westley (1983)

Segundo Fernandes (1996), outro modelo descrito por estudiosos é o de Willian Westley, de acordo com este a avaliação da qualidade de vida no trabalho nas organizações pode ser ressaltado essencialmente por meio de quadro indicadores fundamentais, ilustrados a seguir:

Econômico	Político	Psicológico	Sociológico
• Equidade Salarial • Remuneração adequada • Benefícios • Local de trabalho • Carga Horária • Ambiente externo	• Segurança no emprego • Atuação sindical • Feedback • Liberdade de expressão • Valorização do cargo • Relacionamento com a chefia	• Realização potencial • Nível de desafio • Desenvolvimento pessoal • Desenvolvimento profissional • Criatividade • Auto-avaliação • Variedade de tarefas • Identidade com as tarefas	• Participação nas decisões • Autonomia • Relacionamento interpessoal • Grau de responsabilidade • Valor pessoal

Quadro 1: Indicadores de QVT – Modelo Westley (1983)
Fonte: Fernandes (1996, p. 53)

Fernandes (1996), ressalta que o modelo de Westley é combinado por quatro indicadores, econômico, político, psicológico e sociológico. Desta forma, as dificuldades políticas ocasionariam como implicação a incerteza; o econômico, a injustiça; o psicológico, a loucura; e o sociológico, a deficiência de leis ou organização.

Como alternativa para a solução desses problemas, é recomendado o desenvolvimento do trabalho em nível pessoal e o bom emprego de métodos sócio técnicos para a reestruturação do grupo de trabalho (RODRIGUES, 1994). A procedência da qualidade de vida no trabalho, descrita no quadro 2, faz menção aos problemas que intervêm na QVT, seus sintomas e recomenda admissíveis ações para a resolução da insatisfação dos trabalhadores.

Natureza do problema	Sintoma do problema	Ação para solucionar o problema	Indicadores	Propostas
Econômico (1850)	Injustiça	União dos trabalhadores	- Insatisfação - Greves	- Cooperação - Divisão dos lucros - Participação nas decisões
Político (1850-1950)	Insegurança	Posições políticas	- Insatisfação - Greves	- Trabalho auto-supervisionado - Conselho de trabalhadores - Participação nas decisões
Psicológico (1950)	Alienação	Agentes de mudança	- Desinteresse - Absenteísmo e *turnover*	- Enriquecimento das tarefas
Sociológico	Anomia	Autodesenvolvimento	- Ausência de significação do trabalho - Absenteísmo e *turnover*	- Métodos sócio-técnicos aplicados aos grupos

Quadro 2: Origens da qualidade de vida no trabalho
Fonte: RODRIGUES (1994, p. 88).

2.3.4 Modelo de QVT segundo Richard Walton (1973)

O modelo mais utilizado por pesquisadores e estudiosos é o proposto por Richard Walton (1973), o mesmo é bastante completo e apresenta indicativos de oito categorias conceituais, abrangendo critérios de QVT.

De acordo com Walton (1973, p. 11):

> [...] a expressão qualidade de vida tem sido empregada com crescente assiduidade para delinear certos valores ambientais e humanos, descuidados pelas sociedades industriais em favor do progresso tecnológico, da operosidade do crescimento econômico.

Para delinear os seus oito critérios de qualidade de vida, Walton (1973, p. 11) realizou diversos questionamentos sendo estes: “Como careceria a qualidade de vida no trabalho ser conceituada, e como ela pode ser mensurada? Quais são os critérios adequados, e como eles são inter-relacionados? Como cada um é arrolado à laboriosidade? São estes critérios de maneira uniforme relacionados em todos os grupos de trabalho?”

Com base no conteúdo proposto por Walton (1973) com o desígnio de categorizar os apontadores de qualidade de vida no trabalho, a fim de operacionalizar um modelo de medição, Fernandes (1996), sugere um quadro demonstrado a seguir:

Critérios	Indicadores de QVT
1 – Compensação justa e adequada	Eqüidade interna e externa Justiça na compensação Partilha dos ganhos de produtividade Proporcionalidade entre salários
2 – Condições de trabalho	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade
3 – Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia Autocontrole relativo Qualidades múltiplas Informações sobre o processo total do trabalho
4 – Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectiva de avanço salarial Segurança no emprego
5 – Integração social na organização	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso comunitário
6 – Constitucionalismo	Direitos de proteção do trabalhador Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direitos trabalhistas
7 – O trabalho e o espaço de vida	Papel balanceado no trabalho Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer da família
8 – Relevância social do trabalho na vida	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego

Quadro 3: Categorias de qualidade de vida no trabalho - QVT
Fonte: Fernandes (1996, p.48).

De acordo com o descrito por Vieira (1996) este modelo foi criado através de pesquisas, observações e entrevistas, de modo a aproximar, em sua compreensão,

fatores e dimensões que comprometem o trabalhador na situação de trabalho. Sendo este o modelo que mais se aproxima a realidade de empresa utilizada neste estudo de caso, e o qual servirá de base para a pesquisa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA

Dentro de um processo de pesquisa é necessária a aplicação de um método científico através do qual se vislumbra a maior credibilidade na pesquisa, isto porque acontece a utilização de elementos que valorizam o mesmo (ROESCHE, 1999).

Buscando a realização de um trabalho científico este estudo de caso “método monográfico“ como identifica Andrade (2002, p.28), consiste na observação de determinado fenômeno com a finalidade de obter generalizações. Pode como é o caso deste estudo, “abranger um conjunto de atividades de um grupo social particular”. Este estudo de caso emprega uma abordagem de distintos métodos, sendo aplicados o método de pesquisa bibliográfica, exploratória, qualitativa a fim de proporcionar maior riqueza a pesquisa, bem como restringindo o acontecimento de dúvidas algo comum a pesquisas de método exclusivo.

O referido estudo de caso será baseado no modelo de Richard Walton (1973), sendo que as questões abordadas durante a pesquisa tem base no referido autor, pois tal modelo é o que mais se aproxima a realidade da empresa em questão.

A pesquisa foi iniciada pela formulação do estudo e da resposta que seria procurada. Conforme descrito por Lakatos e Marconi (1990 p.126), “quando o problema é instituído deve-se ponderar que a resposta seja suposta, presumível e efêmera”, ou seja, uma presunção do que será descoberto ao fim do estudo, através das respostas obtidas. Para a concretização deste estudo faz-se uma seleção inicial do material bibliográfico pertinente, especialmente, à área de qualidade de vida no trabalho, tendendo assim determinar os temas a serem acometidos e debatidos.

O presente estudo é uma pesquisa exploratória, a qual de acordo com Gil (1999), têm como principal desígnio desenvolver, explanar e transformar ideias, tendo sempre em vista a formulação do problema, no entanto isto requer o conhecimento da hipótese que será pesquisada. Por ser um método menos rigoroso, na maior parte das vezes, trabalha com o estudo de caso, ressaltando documentos e pessoas, bem como o classificação de bibliografias.

Através da pesquisa exploratória é possível obter uma visão abrangente de um fato, sendo assim, a utilização deste método se deu para procurar analise da Qualidade de Vida no Trabalho em uma empresa de laticínios situada no oeste de Santa Catarina.

Inicialmente desenvolveu-se um levantamento bibliográfico sobre trabalho, qualidade de vida no trabalho, definições, evolução histórica, modelos de qualidade de vida. Além disso, foi realizada uma pesquisa composta de perguntas fechadas, junto aos colaboradores do departamento administrativo de um laticínio do Oestes de Santa Catarina a fim de alavancar informações acerca do tema proposto.

O presente estudo possui um enfoque qualitativo. De acordo com Severino (2004, p.145) a pesquisa com enfoque qualitativo trata-se de “qualquer pesquisa em qualquer nível, exige do pesquisador um envolvimento tal que seu objetivo de investigação passa a fazer parte de sua vida”.

Por meio dos métodos qualitativos não se conseguem números específicos. Por outro lado, versam de procurar significados, processos, razões e explicações para um dado fato, por meio de textos ou diagramas. Desta forma, a abordagem qualitativa admite oferecer as razões “porque” um determinado fato acontece. (SEVERINO, 2004)

O interesse por desenvolver tal estudo, surgiu a partir da realidade atual no qual as organizações têm investido mais em seu capital humano para isso estão tendo de estudar e conhecer as necessidades dos indivíduos, e lhes oferecer aparato através de ferramentas dentre estas uma melhor qualidade de vida no trabalho.

A pesquisa ocorreu por meio de um estudo de caso, de acordo com Doxsey e De Riz (2003) tal instrumento de pesquisa baseia-se em fatos reais da organização, utilizou ainda de pesquisas bibliográfica em livros e artigos, com características descritivas realizadas por meio da análise, dos registros e da observação das informações coletadas para o estudo.

3.1 COLETA DE DADOS

Realizou-se a pesquisa através de questionários de acordo com Cervo & Bervian (2002, p. 48), o questionário “[...] refere-se a um meio de alcançar respostas às questões por uma fórmula que o próprio informante preenche”.

A coleta de dados ocorreu através de e-mail enviado aos colaboradores do setor administrativo do frigorífico, visando através desta obter respostas aos objetivos, bem como possíveis sugestões de melhorias.

Para analisar, abranger e explicar o conteúdo qualitativo, faz-se indispensável ultrapassar a tendência simples a acreditar que a interpretação dos dados será marcada espontaneamente ao pesquisador; é preciso entrar nos significados que os atores sociais dividem na experiência de sua realidade. Dessa forma, a análise do material qualitativo, se deu por meio da associação das respostas alcançadas com a literatura apresentada sobre cada tópico apurado

Pode-se descrever a análise de conteúdo como uma técnica de pesquisa e possuí a objetividade, sistemática e dedução. De acordo com Bardin (1979, p. 42), ela observa “um conjunto de técnicas de análise das comunicações que pretendem conseguir, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do contexto das mensagens”, referência que atendam a indução de conhecimentos relativos às condições de produção e atendimento dessas mensagens.

No que tange aos questionários aplicados, os mesmos foram enviados via e-mail ao total de 30 colaboradores do setor administrativo do laticínio, das quais foram alavancados os resultados para este estudo sendo que tivemos um total de 10 respostas.

4. ANÁLISE DE RESULTADOS

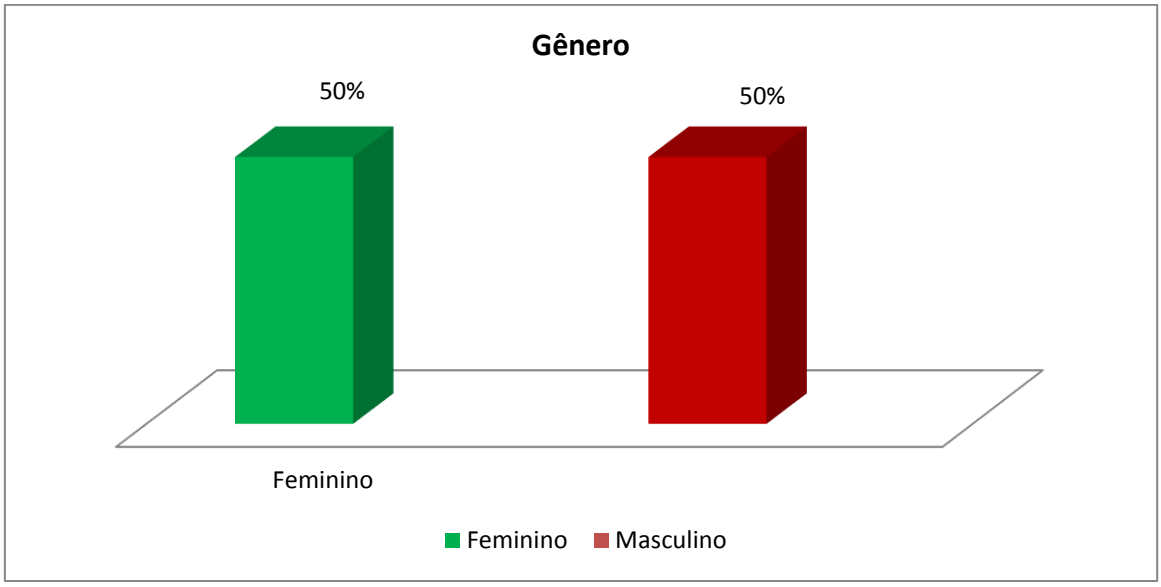
Apresentam-se a seguir os resultados atingidos a partir dos dados coletados por meio do questionário com perguntas fechadas, aplicado junto à amostra, envolvendo os colaboradores do setor administrativo do laticínio .

Foram enviados ao todo trinta (30) questionários para os colaboradores do departamento administrativo, ao todo no setor administrativo existem 30 colaboradores, porém deste total apenas 10 colaboradores, responderam ao questionário .

Para um melhor entendimento da pesquisa, os resultados foram apresentados inicialmente através da descrição do perfil dos participantes, em seguida, apresenta-se os resultados obtidos sobre a percepção dos colaboradores quanto a Qualidade de Vida no Trabalho. Por fim, será feito uma análise geral, apresentando o enfoco fundamental do estudo, buscando assim responder aos objetivos propostos pelo estudo em questão.

Iniciou-se a pesquisa através do levantamento do gênero dos colaboradores que compõem o departamento administrativo do laticínio, conforme pode ser observado no gráfico 01.

Gráfico 01 – Gênero Colaboradores

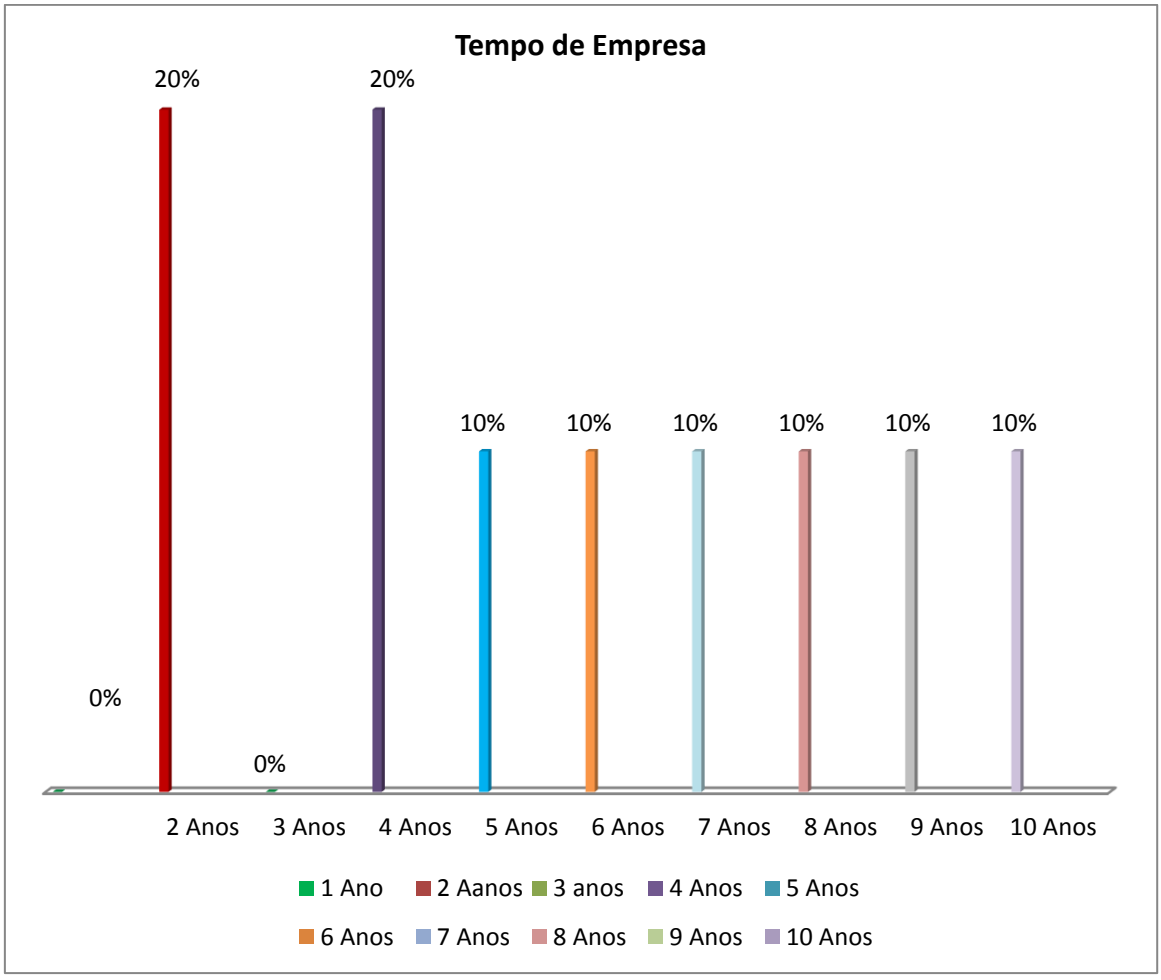


Fonte: Autora, 2018

De acordo com os dados coletados o quadro de colaboradores da área administrativa do laticínio 50% são homens e 50% são mulheres. Através da pesquisa pode ser observado uma igualdade entre homens e mulheres que ocupam os cargos no setor administrativo do laticínio. Estes dados vêm em concordância com os dados apresentados com o Relatório da Organização Internacional do Trabalho (OIT), de 2010, o qual destaca que em termos mundiais, houve sinais de progresso em termos de igualdade de gênero nos últimos 15 anos, mas continua uma ampla diferença entre homens e mulheres quanto às conveniências de trabalho e à qualidade do emprego.

No Gráfico 02 são apresentados os dados relacionados ao tempo de empresa dos colaboradores participantes da pesquisa.

Gráfico 02 – Tempo de Empresa



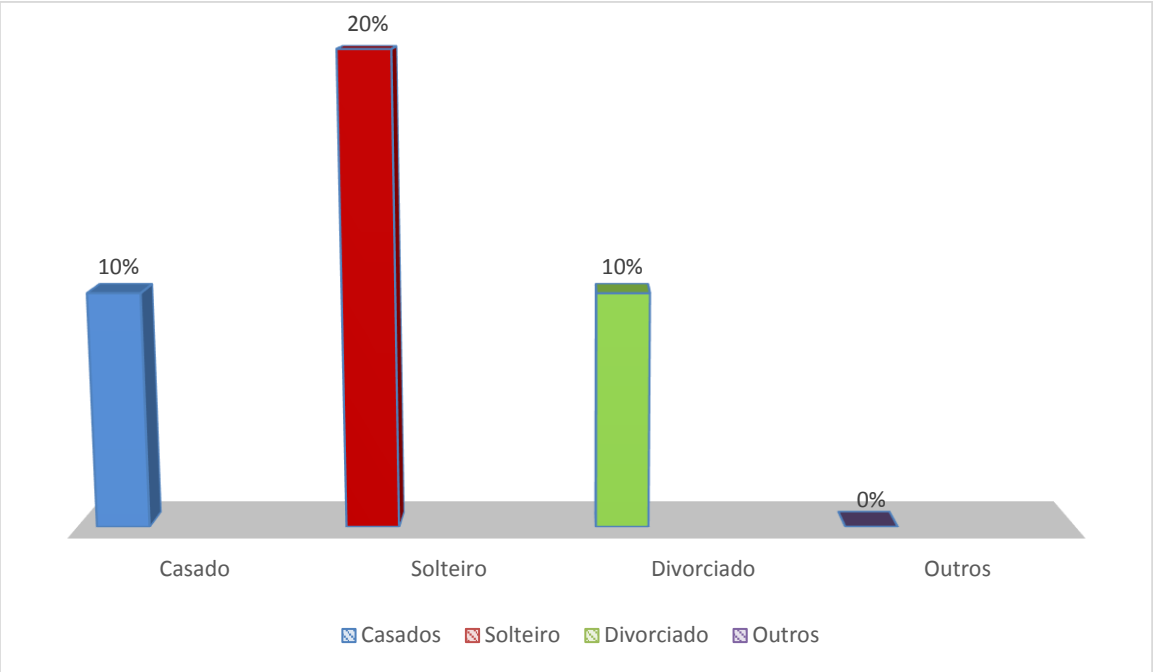
Fonte: Autora, 2018

Observa-se que 20% dos colaboradores tem 2 anos de empresa, e outros 20% possuem 4 anos de empresa, os outros 80% ficam distribuídos em 5, 6, 7, 8, 9 e 10 anos de empresa. Podemos considerar que embora os maiores índices sejam de um tempo menor de empresa, observa-se a permanência dos colaboradores nesta após um período mais prolongado.

Existem vários fatores que podem influenciar na permanência do colaborador na organização, dentre eles encontram-se a idade, estado civil; nível de instrução; seção em que trabalha; salário; desejo de mudar, desejo de crescimento profissional, além da necessidade de ter uma remuneração para atender as suas necessidades, tais fatores fazem com que os colaboradores permaneçam por períodos mais longos em seus empregos. (BÚRIGO, 1997)

No Gráfico 03 apresentam-se o estado civil dos colaboradores participantes da pesquisa junto ao laticínio.

Gráfico 03 – Estado Civil

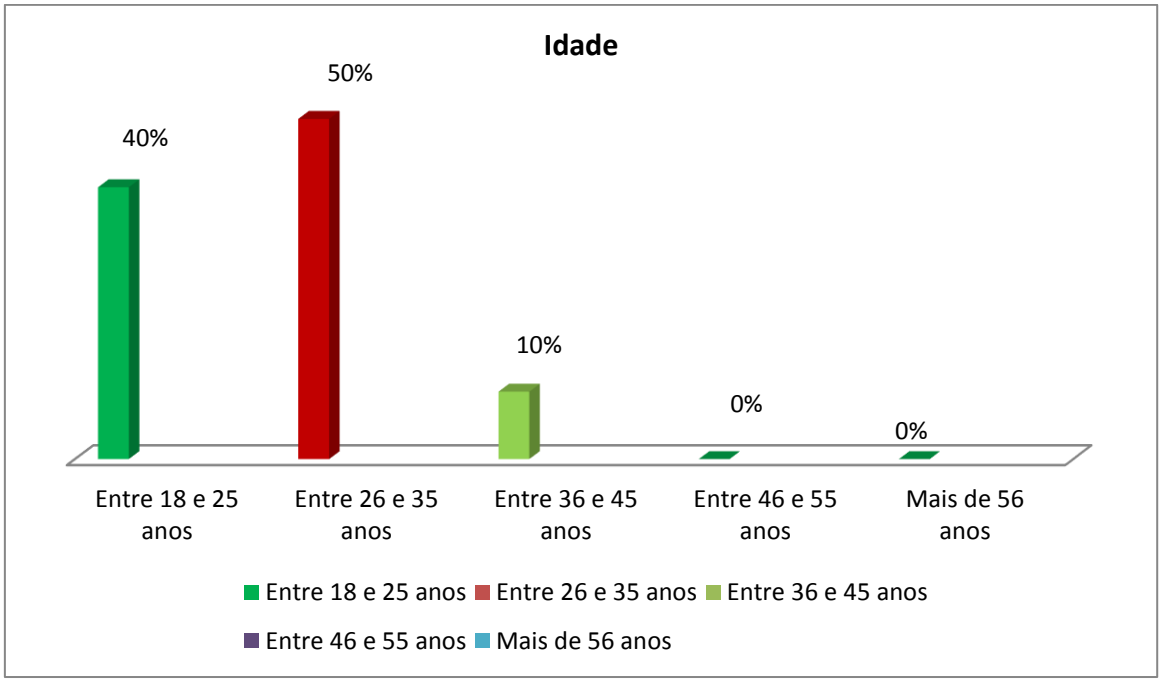


Fonte: Autora, 2018

Dos participantes da pesquisa 70% são casados, enquanto 20% são solteiros e 10% divorciados. O estado civil tornou-se um fator chave para a permanência e o desempenho do trabalhador em uma organização, isto porque as responsabilidades e necessidades do indivíduo progenitor de uma família são maiores do que um indivíduo solteiro, fazendo assim com que o indivíduo permaneça no emprego, para assim conseguir suprir sua escala de necessidades. (RODRIGUES, 2000). Embora pareça um fator desnecessário atualmente as organizações tem levado em consideração na hora da contratação o estado civil dos candidatos, isto porque é perceptível que as pessoas casadas tendem a serem mais comprometidas com o seu emprego, bem como com a empresa.

No Gráfico 04, apresenta-se a idade dos colaboradores participantes da pesquisa. Através desta questão pode-se observar que 50% dos colaboradores está na faixa etária de 26 a 35 anos de idade, enquanto 40% está na faixa de 18 a 25 anos e 10% na faixa de 36 a 45 anos.

Gráfico 04 – Idade dos Colaboradores



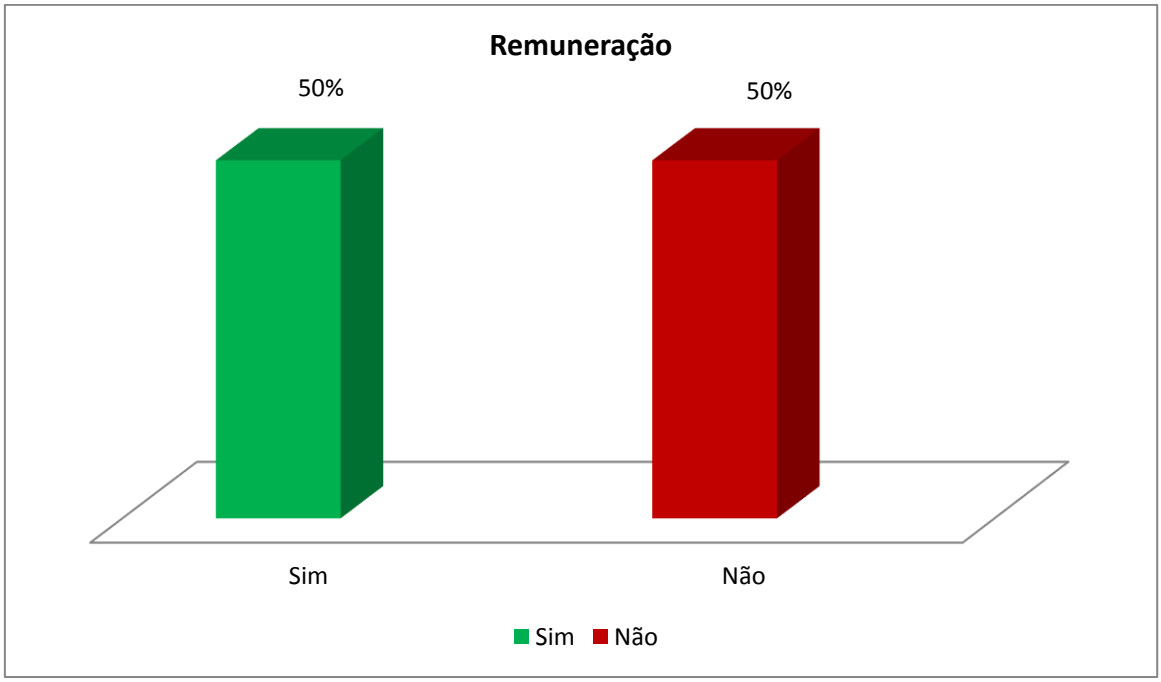
Fonte: Autora, 2018

De acordo com Bauman (2001) o trabalho é para o ser humano fundamental, pois é através do mesmo que este sustenta-se, firma-se perante a sociedade como alguém produtivo, e assim demonstra crescimento pessoal e profissional, estando suficientemente maduro para desenvolver uma atividade remunerada, garantindo através deste seu sustento e crescimento.

Observa-se através do gráfico 04 que os colaboradores do setor administrativo, participantes deste estudo são relativamente jovem, sendo que 90% somam idade entre 18 e 35 anos. De acordo com a concepção de Bauman (2001) atualmente os jovens encontram grande dificuldade em conquistar seu espaço no mercado de trabalho, percebe-se a existência de ótimos perfis profissionais, porém uma taxa muito elevada de jovens com grande dificuldade de relacionamento interpessoal. Podemos associar taxa elevada de jovens ao fato de que existem atualmente uma demanda de jovens em busca de uma primeira ocupação.

No Gráfico 05 se faz o levantamento a cerca da satisfação dos colaboradores com o sistema de remuneração do laticínio.

Gráfico 05 – Sistema de Remuneração



Fonte: Autora, 2018

Percebe-se que iguais 50% consideram justo o sistema de remuneração da empresa enquanto outros 50% não consideram justo o sistema de remuneração adotado pela empresa.

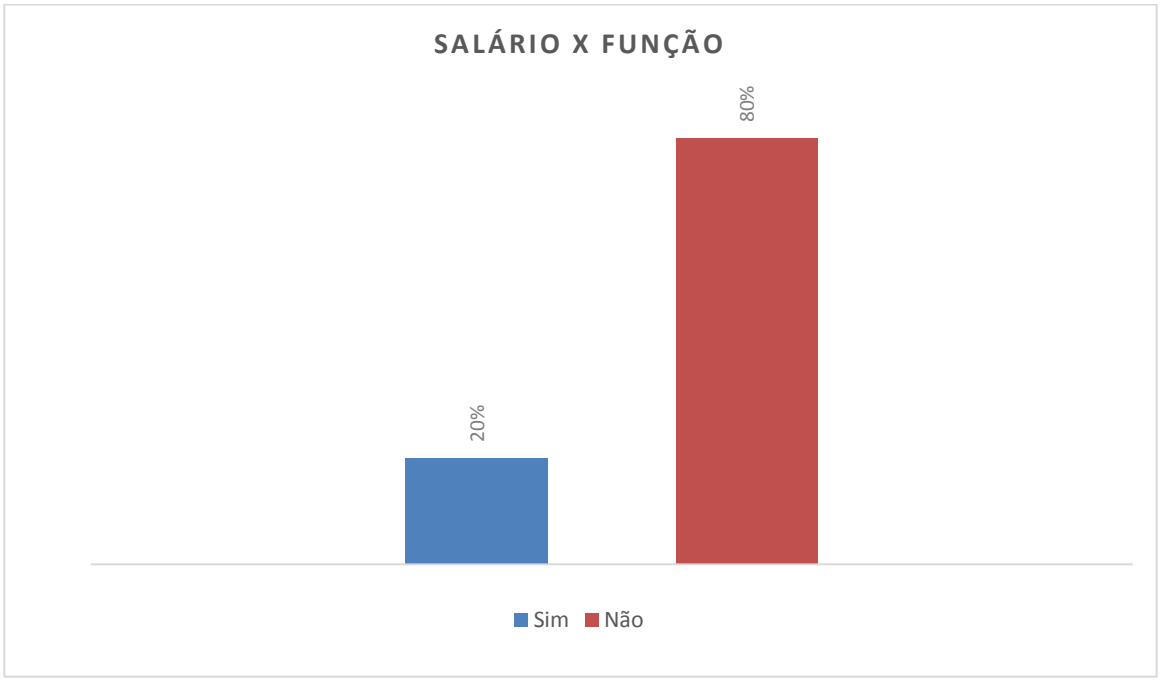
De acordo com Salles e Federighi (2006) é fato que as pessoas têm seus trabalhos como a fonte de renda para sustentar a si e a sua família, sendo a remuneração um dos fatores de maior influência seja no momento de escolha ou de permanência em uma organização, desta forma pode-se dizer que a remuneração tem relação com a qualidade de vida no trabalho.

Ainda de acordo com Bohlander et al. (2003), a remuneração é um dos pontos principais relacionados a qualidade de vida no trabalho, isto porque toda a satisfação e a qualidade de vida do colaborador “gira” entorno de sua remuneração, sendo que os objetivos, sonhos e anseios do mesmo poderão ou não ser alcançados a partir da sua remuneração. Na pesquisa os valores são interessantes de serem observados uma vez que 50% dizem achar injusta a forma de remuneração adotado pela empresa, este índice pode ter relação com outros fatores, mas pode ocasionar para a organização problemas como índices elevados de rotatividade, o que gera para a organização gastos com demissões e processos de contratação, bem como queda na qualidade de serviço devido à dificuldade em conseguir profissionais habilitados a desenvolver as atividades, cabe aqui uma ressalva de uma análise junto a organização para a melhoria destes índices. (DELGADO, 2011)

Em contrapartida outros 50% dizem achar justo o sistema de remuneração, existem inúmeras variáveis que podem estar associada a estes índices, dentre elas, a estabilidade no emprego, o colaborador que respondeu afirmativamente estar em um nível de anseios pessoal diferenciado já tendo atingido alguns objetivos, e hoje estar seguro financeiramente, suas necessidades diferem das necessidades dos demais, entre outras.

No Gráfico 06 os colaboradores foram questionados se consideram seus salários condizentes com o dos seus colegas que exercem a mesma função que eles.

Gráfico 06 – Salário x Função



Fonte: Autora, 2018

Dentre os participantes da pesquisa 80% dizem que o seu salário não é condizente com o de seu colega que exerce a mesma função, tal dado demonstra a visão do colaborador de uma certa forma de desvalorização ou de insatisfação. Como descrito anteriormente a remuneração é um dos principais fatores relacionados a qualidade de vida no trabalho, bem como a permanência do colaborador nas organizações.

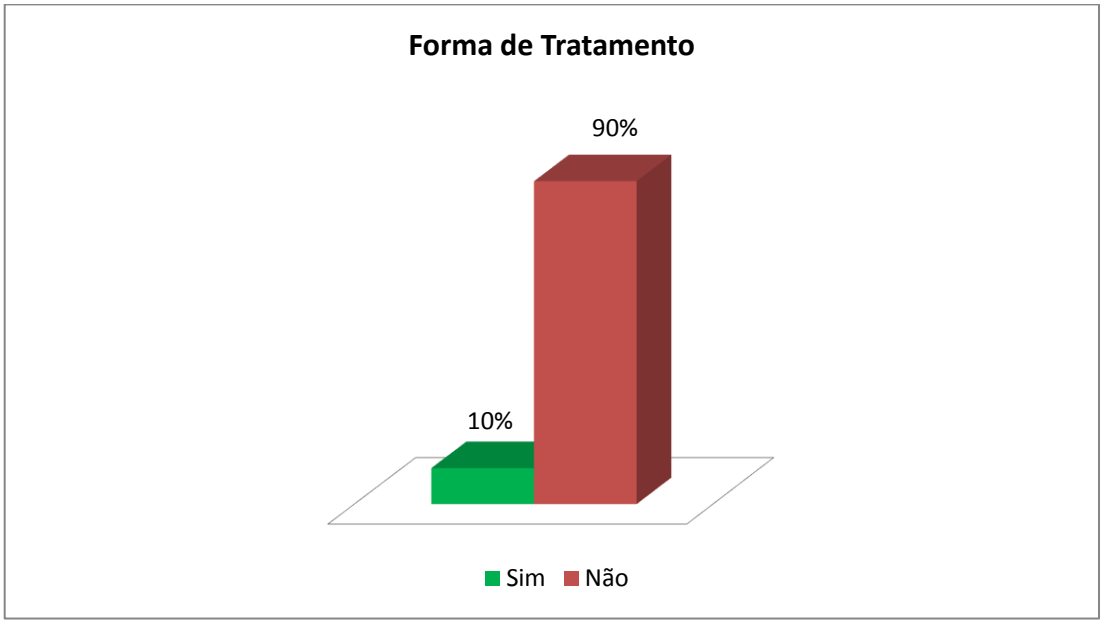
De acordo com a pesquisa 80% acham que não é justa a remuneração com relação aos colegas, o que gera uma percepção de sensação de discriminação, ou diminuição dos colaboradores em relação aos seus colegas de trabalho. De acordo com Rigaud (2009) tal fator ressalta a importância de as organizações adotarem

praticas como a instituição de um plano de cargo e salários, isto porque tais planos contribuem para uma padronização, e para que a organização não sofra com a perca de talentos e nem mesmo com pré julgamentos, pois assim promove a igualdade.

Segundo ainda Rigaud (2009) pode-se assegurar, que a existência de ferramentas como um plano de cargo e salários, auxilia na administração, isto porque os profissionais saberão exatamente aonde estão e até onde podem chegar, desta forma trabalharam motivados, satisfeitos e como consequências, realizaram suas funções com qualidade, portanto é fundamental que o colaborador sinta-se em igualdade com seus colegas de trabalho, bem como saiba o que os diferencia e quais os pontos que faz com que a remuneração entre ambos seja distinta.

O Gráfico 07 busca a opinião dos colaboradores sobre o fato de a empresa tratar de forma igual todos os empregados.

Gráfico 07 – Tratamento da Empresa para os Empregados



Fonte: Autora, 2018

De acordo com 90% dos colaboradores a empresa não trata de forma igual aos colaboradores. As organizações hoje em dia habitam em um ambiente globalizado e competitivo o que faz com que os resultados positivos sejam cada vez mais desafiador. Sendo necessário que as organizações sejam constituídas cada vez mais de trabalhadores capazes de tolerar cobranças e viver invariavelmente sob pressão. Em contra partida, as organizações observam a necessidade de investir em programas de qualidade de vida no trabalho, gerando melhorias no bem-estar dos

funcionários, de sua capacidade produtiva e, consequentemente, de seus resultado. (CHIAVENATO, 2004).

Com os resultados alcançados pela pesquisa, pode observar que os colaboradores não sentem-se imprescindíveis para a organização, e certamente este sentimento acaba por refletir nos resultados da organização, para a resolução deste problema a organização necessita realizar um investimento na motivação pessoal de seus colaboradores, pois a motivação é uma das grandes forças impulsionadoras do comportamento humano. (CHIAVENATO, 2000).

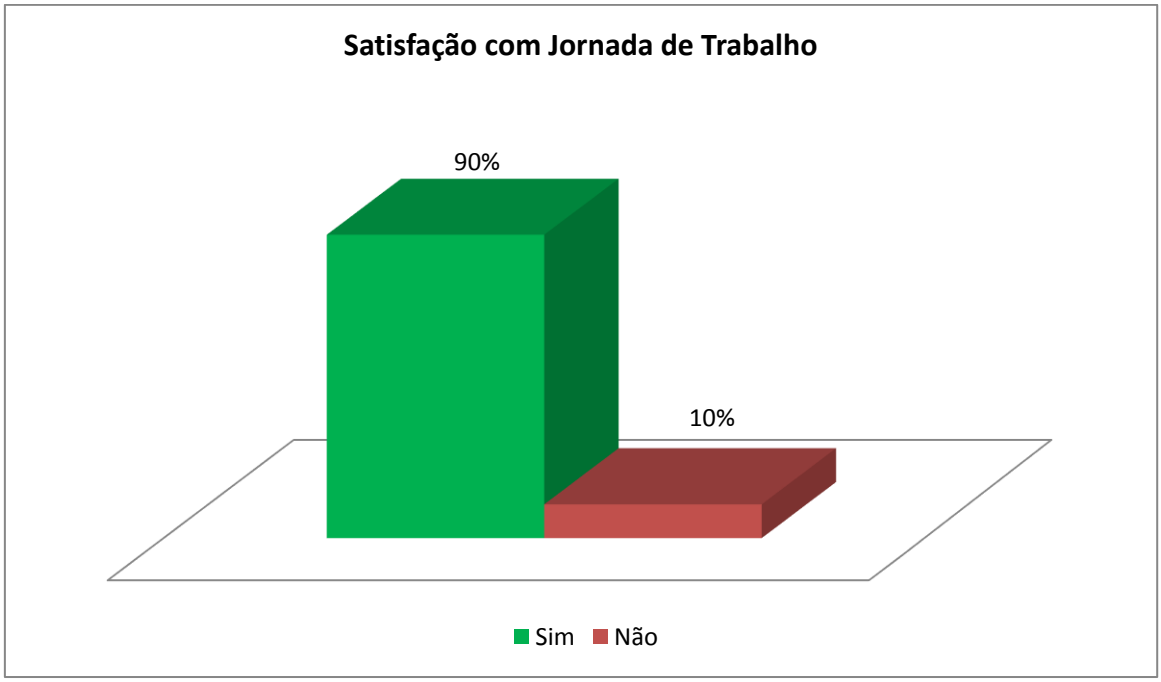
As práticas motivacionais envolvem todos os tipos de estímulo e recompensas que as organizações proporcionam a seus empregados na expectativa de alcançar o desempenho que permita a realização de seus objetivos. Atualmente as pessoas têm valorizado não apenas as questões financeiras, sendo que um ponto que tem recebido destaque é a questão de relacionamento interpessoal. O sentir-se bem e sentir-se valorizado, para muitos tem tornando-se mais importante do que ter um poder aquisitivo muito elevado. As pessoas estão buscando novamente a essência, o seu bem estar físico e psicológico, o que muitas vezes esta associado a fatores de tratamento pessoal e não a questões salariais. (MAXIMIANO, 2007).

O índice apontado na pesquisas de 90% é um índice muito elevado, que liga o sinal de alerta na organização, pois acusa que existe um ponto falho, de gestão de pessoas, podendo assim ser desenvolvido um trabalho que contribua para o levantamento dos pontos exatos das diferenças sentidas, para a partir de então desenvolverem-se iniciativas de melhorias neste quesito.

Este índice pode ser associado ao fator 03 do modelo de Walton (1973) que dis respeito a utilização e desenvolvimento da capacidade humana: este fator está relacionado à autonomia que o trabalho permite ao trabalhador, ao uso de suas próprias habilidades, relaciona-se também a obtenção de informações significativas sobre o processo total do trabalho e o resultado de sua própria ação. Cabe aqui ressaltar que este foi o único ponto interpretado como negativo, ou seja que não está condizendo com o modelo e a realidade do laticínio, fator esse que necessita ser trabalhado.

No Gráfico 08, busca-se apurar a satisfação do colaborador com sua jornada de trabalho.

Gráfico 08 – Jornada de Trabalho



Fonte: Autora, 2018

De acordo com os participantes, 90% dizem estar satisfeitos com sua jornada de trabalho. Entende-se que a qualidade de vida no trabalho das organizações é um indicador da cultura e do clima organizacional, refletido pela percepção dos colaboradores. Fica explicito que para os colaboradores a questão de jornada de trabalho é algo satisfatório e que contribui para a qualidade de vida no trabalho, o que as empresas devem considerar é o fato de que o trabalhador passa grande parte de sua vida dentro da empresa, e a mesma deve ser um local prazeroso, de modo que o colaborador sinta-se bem, e desta forma contribua para o bom desenvolvimento de suas atividades. (LIDA, 1997).

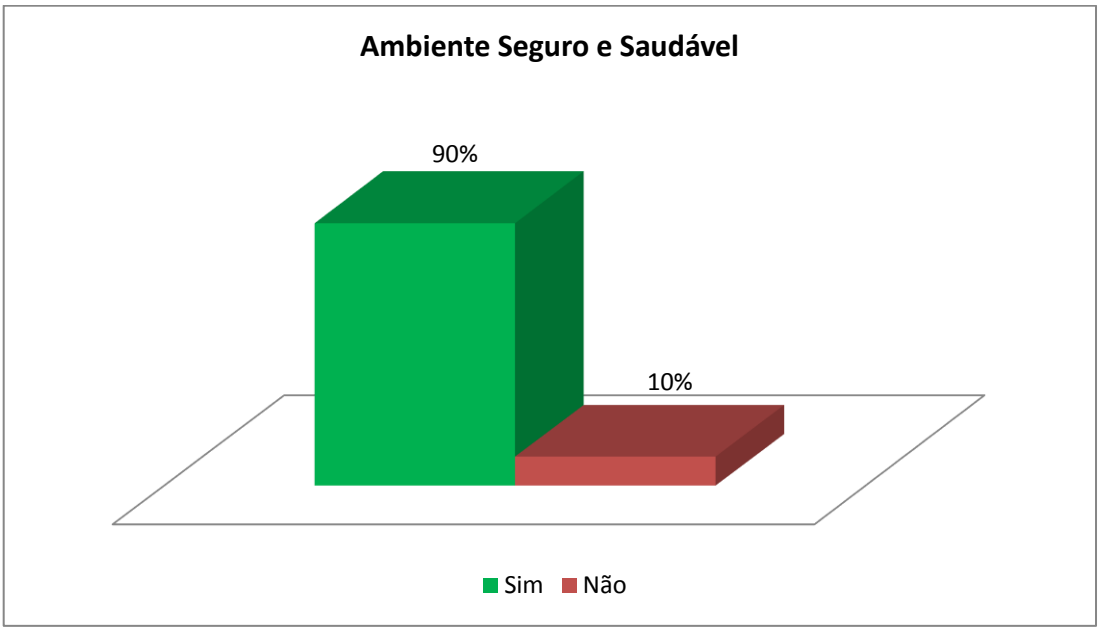
Medeiros (2002) ressalta que os profissionais vêem na jornada de trabalho um ponto favorável ou um impedimento para manter-se na organização, isto porque muitas pessoas não tem disponibilidade de realização de carga horária superior a 8 horas, além disso, a realização de uma jornada de trabalho muito prolongada acaba por gerar um desgaste físico e emocional, que pode interferir na saúde do colaborador, passando assim o trabalho a ser encarado como algo nada prazeroso , sendo visto como um fardo.

A satisfação com a jornada de trabalho também associa a qualidade de vida no trabalho aplicada no laticínio ao modelo de Walton (1973), isto porque conforme os resultados obtidos os colaboradores estão satisfeitos com sua jornada de trabalho, o

que segundo Walton (1973) o segundo fator que remonta a qualidade de vida no trabalho envolve as variáveis como jornada de trabalho.

No Gráfico 09, busca-se junto aos colaboradores apurar se o ambiente físico em que desenvolve suas atividades é seguro e saudável.

Gráfico 09 – Avaliação do Ambiente Físico



Fonte: Autora, 2018

Dos colaboradores participantes da pesquisa 90% descreveram que o ambiente em que desenvolvem suas atividades é saudável, enquanto 10% disseram que o mesmo não é saudável e seguro. Percebe-se que a organização preocupa-se com a segurança e qualidade de vida para com seus colaboradores, logo tal iniciativa faz com que o colaborador sinta-se amparado, e valorizado pela organização, o que eleva seu comprometimento com a organização.

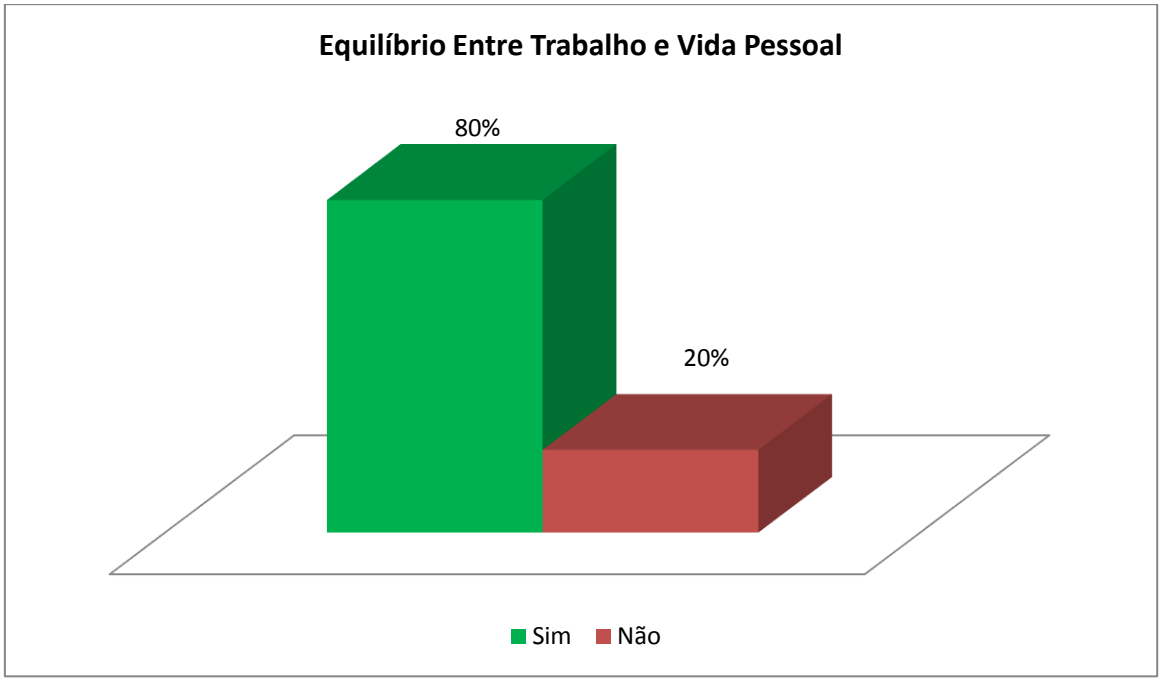
Conforme descrito por Guimarães (1995) ao que refere-se a um ambiente seguro e saudável, e com qualidade de vida no ambiente de trabalho, o colaborador precisa alcançar uma infra estrutura apropriada para o bem-estar no seu local de trabalho; e compete à administração planejar, pautando o que se pretende realizar em um assentado espaço e o que é realmente necessário para que o colaborador seja alocado com excelência nesse ambiente. Sendo assim as empresas devem desenvolver projetos, que vão desde melhorias ergonômicas, até mesmo ao investimento de profissionais como engenheiros de segurança no trabalho, para acompanhamento e desenvolvimento da empresa.

Dall Rosso (1996) destaca ainda que tais iniciativas demonstram a preocupação da organização com seu capital humano, e este diferencial é visto pelos colaboradores como uma vantagem competitiva da organização.

Neste pode-se associar a prática do laticínio ao fator 02 do modelo de Walton (1973) no que refere-se a segurança e saúde nas condições de trabalho, o qual associa a qualidade de vida no trabalho ao fato de a empresa oferecer segurança e redução dos riscos de doenças relacionadas ao trabalho, fator esse constatado no laticínio conforme os resultados obtidos junto a pesquisa. (FREITAS E SOUZA, 2009).

No Gráfico 10, os colaboradores foram questionados se diante dos horários estabelecidos e das demais exigências do trabalho, é possível manter o equilíbrio com a sua vida pessoal.

Gráfico 10 – Equilíbrio Trabalho e Vida Pessoal



Fonte: Autora, 2018

Dos colaboradores participantes da pesquisa 80% dizem ser possível manter o equilíbrio entre trabalho e sua vida pessoal, enquanto 20% dizem não ser possível manter tal equilíbrio. Ou seja a criação de um ambiente de trabalho mais humano, passa a influenciar a vida pessoal refletindo diretamente no bem estar da pessoa.

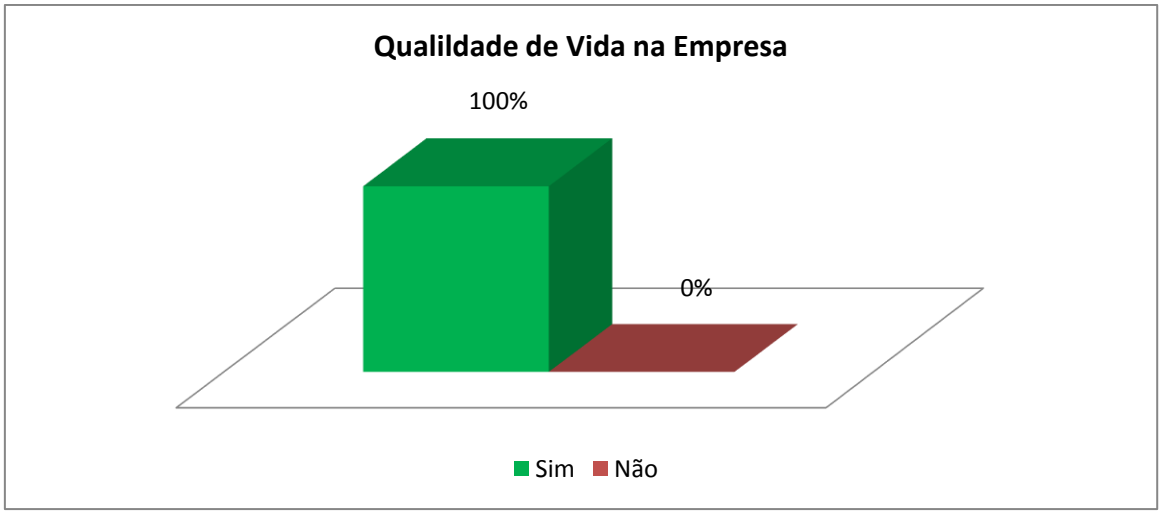
Fica ainda visível no resultado apresentado neste gráfico o sétimo critério descrito pela teoria de Walton (1973), o qual trata sobre o trabalho e o espaço total da vida (equilíbrio entre trabalho e vida), pela necessidade do indivíduo de tempo e

energia para o lazer e para a família, fator esse apresentado de forma positiva na pesquisa, o que ressalta que a organização através de uma jornada de trabalho adequada, permite a seus colaboradores conciliarem suas atividades profissionais e pessoais.

Ao valorizar o ser humano, a organização ganha uma maior rentabilidade, isto porque o profissional entende a empresa como uma extensão de sua casa, e busca assim fazer o melhor pela empresa, os objetivos da organização passam a ser seus objetivos, as vitórias suas vitórias. (SANT'ANNA; KILIMNIK; MORAES, 2011).

No Gráfico 11, busca-se verificar a visão do colaborar quanto a qualidade de vida no trabalho executada pela empresa.

Gráfico 11 – Qualidade de Vida x Empresa



Fonte: Autora, 2018

Observa-se que 100% dos participantes, afirma serem positivas a qualidade de vida no trabalho executada na empresa. É necessário ressaltar que a qualidade de vida no trabalho está relacionada aos aspectos ligados ao bem-estar das pessoas em relação ao trabalho por elas desempenhado, e o diagnóstico desta requer o entendimento das necessidades e aspirações de cada indivíduo. No entanto considerando os dados apresentados neste gráfico, os colaboradores embora em alguns aspectos anteriores tenham demonstrado alguns pontos desfavoráveis, consideram que a organização vem desenvolvendo iniciativas que cooperam para a qualidade de vida no trabalho.

De acordo com Fernandes (1996, p.37), “[...] somente atendendo às necessidades das pessoas e as desenvolvendo, otimizando as suas potencialidades, é que a empresa passa a se desenvolver e alcançar suas metas.”

Além disso as organizações estão conscientes de que o grande motor das organizações são as pessoas, sendo elas que exercem os serviços e que movimentam a organização, sendo assim as empresas estão buscando desenvolver em seus colaboradores a motivação, buscando através desta apoio e um maior rendimento, para isso as mesmas tem investido na qualidade de vida no trabalho, visando primeiro o bem estar do colaborador, para obter como resultado maior rentabilidade e crescimento organizacional. (NADLER e LAWLER apud RODRIGUES, 1998).

5. ANALISE DOS RESULTADOS

Observou-se através da pesquisa aplicada que os colaboradores do setor administrativo do Laticínio estão igualmente divididos entre homens e mulheres, sendo que destes a maioria possuem entre 2 a 4 anos de empresa, sendo 70% dos participantes casados e com idade entre 18 e 35 anos.

Pode-se mensurar através da pesquisa que a remuneração é um dos principais fatores atrelados a qualidade de vida no trabalho, no entanto dos participantes 50% dizem achar justa a remuneração recebida enquanto 50% acham injusta a remuneração paga a estes. Devido ao fato de a empresa não ter permitido acesso a informações diretas sobre as práticas utilizadas por esta quanto ao sistema de remuneração, não podemos dizer se estes índices são condizentes com a realidade, isto porque não sabemos se os colaboradores recebem apenas o salário, ou se existe alguma forma de bonificação ou auxilio. No entanto devido a estes índices, caberia neste momento um estudo mais aprofundado para mensurar os reais motivos que levam aos mesmos, podendo através deste sanar diversos problemas atuais e futuros da organização, servindo até mesmo de modelo a outras empresas.

Ainda em se tratando da remuneração, 80% dos participantes dizem que o salário recebido não é condizente com a função por eles desenvolvida. Neste ponto já é possível levantar um problema vivido na organização, que é a diferenciação salarial entre colaboradores que desenvolvem a mesma atividade. Desconhece-se a existência ou não de uma política salarial, porém a existência desta sanaria os problemas relacionados a remuneração, isto porque cada profissional estaria ciente de que a diferença salarial existente entre profissionais da mesma função, esta em acordo com o estabelecido, ou seja, o colaborador A e B exercem a mesma função mas A tem remuneração diferencia porque por exemplo possui formação específica na área enquanto B ainda esta cursando uma graduação.

Neste ponto podemos citar uma das oito dimensões sugeridas por Walton (1973) a compensação justa e adequada: justa, quando o que é pago é apropriado a sua atividade e se equipara com o aplicado em outros mercados. Adequada, se a renda atende as necessidades e expectativas do individuo e se atende aos padrões sociais estabelecidos por ele mesmo. (FREITAS e SOUZA, 2009).

Um ponto que chama a atenção na pesquisa é o fato de que 90% dos participantes dizem que a empresa trata os colaboradores de forma diferenciada, o

que demonstra um ressentimento dos colaboradores, e a necessidade de melhoria e aperfeiçoamento por parte da gestão e liderança da empresa, tendo em vista que tal índice é elevado, e interfere diretamente na qualidade de vida no trabalho.

As práticas motivacionais envolvem todos os tipos de estímulo e recompensas que as organizações proporcionam a seus empregados na expectativa de alcançar o desempenho que permita a realização de seus objetivos pessoais e profissionais.

Analisando a satisfação dos colaboradores com a jornada de trabalho 90% dizem estar satisfeitos com a jornada de trabalho, fator importante em se tratando de qualidade de vida no trabalho, isto porque o profissional que tem sua carga horária respeitada, possui tempo hábil para desenvolver outras atividades além da empresa, o que contribui para melhor produtividade, energia e disposição para o trabalho, alcançando seus resultados de maneira apropriada. Em comparação com o modelo de Walton (1973) observa-se que o laticínio atende ao fator número 7 referente a trabalho e espaço total de vida: o trabalho pode trazer aspectos positivos ou negativos na vida pessoal do empregado. Períodos de trabalho prolongados podem trazer danos na vida familiar, uma vez que o empregado deixa de estar com sua família e não pratica momentos de lazer. (FREITAS e SOUZA, 2009).

Assim como estão satisfeitos com sua jornada de trabalho 90% dos colaboradores estão satisfeitos com o seu ambiente de trabalho. Entende-se que a empresa preocupa-se com o bem estar de seus colaboradores, isto fica visível tanto na questão da jornada de trabalho, como na satisfação com o ambiente de trabalho, ou seja a empresa têm desenvolvido quesitos que contribuem para o bem estar físico e mental dos colaboradores. Observa-se aqui uma conexão com o fator 2 do modelo de Wlaton (173) segurança e saúde nas condições de trabalho: envolve as variáveis como jornada de trabalho, pagamentos de horas extras, condições de trabalho que sejam saudáveis e ofereçam segurança e redução dos riscos de doenças relacionadas ao trabalho.

O equilíbrio entre o pessoal e o profissional é fator fundamental para a qualidade de vida no trabalho, pois um colaborador só consegue empenhar-se por completo na realização de suas atividades quando está equilibrado, este fator fica visível quando 80% dos colaboradores dizem conseguir através de sua jornada de trabalho alcançar tal equilíbrio. Este fator vem em encontro com a visão da qualidade de vida no trabalho como um instrumento direcionado para mais humanização do trabalho, propender ao bem-estar dos trabalhadores.

Por fim os colaboradores do setor administrativo em sua totalidade 100% analisam a existência de qualidade de vida no trabalho por parte do laticínio conforme foi observado no gráfico 11 da pesquisa desenvolvida. Contudo embora exista tal afirmativa, cabe ressaltar que dos critérios pesquisados através deste estudo em específico, apontam alguns fatores que necessitam ser aprimorados, para que assim a empresa tenha efetivamente um padrão de qualidade de vida no trabalho, dentre eles podemos citar a remuneração, o tratamento de forma igual a todos.

Se compararmos os dados apurados junto a pesquisa aplicada, podemos observar que a empresa utiliza como base para a instituição da Qualidade de Vida no Trabalho o modelo de Wlaton (1973), isto porque pode-se observar que a mesma emprega alguns dos parâmetros deste modelo tais como a compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidade, integração social, oportunidade de crescimento e segurança, constitucionalismo, o trabalho e espaço de vida e a relevância social. Cabe ressaltar no entanto, que destes itens alguns necessitam serem melhorados, a fim de atingirem níveis aceitáveis, como percebeu-se na oportunidade de crescimento, isto porque a pesquisa demonstra que os colaboradores sentem-se diferenciados. Entretanto a empresa caminha para uma direção acertada, buscando no seu principal capital recursos para o crescimento e desenvolvimento, isto porque as pessoas são as principais responsáveis pelo futuro das organizações.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposta deste estudo foi de analisar a qualidade de vida no trabalho em um laticínio localizado no estado de Santa Catarina, sendo que tal proposta foi o que

determinou ações da pesquisa. O estudo de caso proposto buscou identificar a percepção dos colaboradores sobre a qualidade de vida no trabalho na empresa, a qual fica visível através das respostas obtidas na pesquisa, na qual os colaboradores expuseram os pontos que julgam menos e mais trabalhados pela organização e os quais na visão dos colaboradores interferem na sua qualidade de vida no trabalho, tais como remuneração, jornada de trabalho, e ambiente de trabalho.

Ao que refere-se a identificação do nível de qualidade de vida no trabalho, pode-se mensurar por meio da pesquisa, que os colaboradores consideram satisfatório os processos adotados pela empresa, embora sintam necessidade de melhoria nos fatores referente a sistema de remuneração e tratamento interpessoal. No entanto estão satisfeitos nos valores referente a jornada de trabalho, ambiente físico, e a relação do trabalho com o seu espaço de vida.

Através da pesquisa foi possível conhecer os processos adotados pela empresa que contemplem a qualidade de vida no trabalho. Cabe ressaltar que devido a impossibilidade de realização de um acompanhamento direto na empresa, sendo apenas permitido a coleta das pesquisas, não houve contato com o dia a dia da organização o que impossibilitou vivenciar a realidade desta. Porém através do questionário pode-se observar que a empresa segue aspectos do modelo de Walton (1973), tais como condições de trabalho condizentes, proporcionando um ambiente de trabalho seguro e saudável, fator este considerado por 90% dos respondentes, outro ponto observado é a relação do trabalho com o espaço da vida o qual ficou visível no Gráfico 10 o qual demonstrou que 80% dos participantes conseguem manter o equilíbrio da vida pessoal e o trabalho.

Outro processo que pode ser observado é o que diz respeito a compensação justa e adequada, a qual tem relação com a remuneração, a mesma embora exista, na concepção dos pesquisados não esta condizente e não é justa com as atividades desenvolvidas. Neste ponto cabe uma investigação mais aprofundada por parte da empresa, ate mesmo com a criação e implantação caso não exista, de um plano de cargos e carreiras, visando assim melhorar os índices apresentados neste estudo.

Como consideração final, pode-se dizer que embora já ocorram algumas práticas voltadas para a qualidade de vida no trabalho, a empresa ainda tem um caminho a ser percorrido, desenvolvendo outros valores como oportunidade de crescimento e segurança, integração social, uso e desenvolvimento da capacidade

dos colaboradores, constitucionalismo e relevância social do trabalho na vida, os quais são aspectos fundamentais, o que ficou explícito na pesquisa realizada.

Os objetivos deste estudo de caso foram atendidos, sendo possível analisar, identificar e conhecer a percepção dos colaboradores quanto a qualidade de vida no trabalho mais especificamente no laticínio.

Cabe ainda enaltecer o pronto atendimento dos colaboradores, em participar deste estudo de caso, o que nos permitiu desenvolver o mesmo, com a finalidade de contribuir futuramente para o desenvolvimento da organização, podendo até mesmo ser utilizado para um número maior de participantes da organização, o que, certamente, detalharia melhor o universo da empresa.

Como sugestão para trabalhos futuros, pode-se propor o desenvolvimento de um estudo mais específico, descrevendo diretamente os pontos que interferem na visão do colaborador na qualidade de vida no trabalho, bem como uma proposta da melhoria, dos fatores apontados neste estudo, visando assim o desenvolvimento da organização como um todo.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao Trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho.** 11 edição. São Paulo: Cortez; Campinas, São Paulo: Editora da Universidade de Campinas, 1996.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo.** Lisboa: Ed. 70, 1979

BAUMAN, Zigmond. **Modernidade Liquida. Capítulo 4- trabalho**, Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

BRANHAM, L. **Motivando as pessoas que fazem a diferença: 24 maneiras de manter os talentos de sua empresa.** Rio de Janeiro: Campus, 2002.

BLOCK, P. **Talento: Regência Gerência**. São Paulo: Record, 1995.

BERGAMINI, C. W. **Motivação nas organizações**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

BOM SUCESSO, E. de P. **Relações Interpessoais e Qualidade de Vida no Trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark e Dunya, 1998.

BOWDITCH, J. **Elementos do Comportamento Organizacional**. São Paulo: Thomson Pioneira, 1999.

BOESCHE, L. **Fidelidade Cooperativa: uma abordagem prática**. Curitiba: Ocepar, Sescoop- PR, 2005.

BOHLANDER, G., S., S., & S., A. . **Administração de recursos humanos**. São Paulo:Pioneira Thomson Learning,2003

BÚRIGO, C. C. D. **Qualidade de vida no trabalho. Revista De Ciências Humanas**, v. 15, n. 22, p. 90-111. Florianópolis-SC: Ed. UFSC, 2. Sem./1997 Disponível em: .Acesso em: Agosto, 2018.

BERGAMINI, C. W. **Desenvolvimento de Recursos Humanos – uma estratégia de desenvolvimento organizacional**. São Paulo, Atlas, 1980.

CASTEL, R. A**s metamorfoses da questão salarial: uma crônica do salário.** Petrópolis, RJ: Vozes, 1998.

CERVO, A. L. BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002

CHIAVENATO, I. **Remuneração, benefícios e relações de trabalho: como reter talentos na organização.** 6. ed. revisada e atualizada. Barueri, SP: Manoeli, 2009. (Série Recursos Humanos).

CHIAVENATO, I. **Remuneração, benefícios e relações de trabalho: comoreter talentos na organização**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

CHIAVENATO I. 2004- **Os objetivos da gestão de pessoas.**
DAVIS, K. e NEWSTROM, J. W. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem organizacional**. São Paulo: Pioneira TL, 1992.

CAVASSANI, A. P.; CAVASSANI, E. B.; BIAZIN, C. C. **Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam a organização**, XIII SIMPED, Bauru, S. P., Brasil,

06 a 08 nov. 2006. Acessado em: 30/09/2014. Disponível em: http://tupi.fisica.ufmg.br/michel/docs/Artigos_e_textos/QVT/QVT%20fatores%20interferentes.pdf. Acesso Agosto 2018.

CARDOSO, A. C. M. **Tempos de trabalho, tempos de não trabalho: vivências cotidianas de trabalhadores.** 2007. 354 f. Tese. Programa de Pós-Graduação em Sociologia. Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas. Universidade de São Paulo. São Paulo, 2007.

DAL ROSSO, S. **Jornada de trabalho: duração e intensidade**. Ciência. Cultura, São Paulo, v. 58, n. 4, Dec.2006 disponível em: Acesso em Setembro 2018.

DELGADO, M G. **Curso de direito do trabalho**. 10. ed. São Paulo: LTr, 2011.

DOXSEY J. R.; DE RIZ, J. **Metodologia da pesquisa científica.** ESAB – Escola Superior Aberta do Brasil, 2002-2003. Apostila

DOLAN, S., L.; tradução Jussara Simões; supervisão técnica Edson Ferreira. Estresse**, Auto Estima, Saúde e Trabalh**o. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

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

FERREIRA, T. K. M.; TODESCAT, M.; WEINZIERL, G. **Qualidade de vida no trabalho: um desafio a ser perseguido. VII Convibra Administraçã**o, 2010. Disponível em: Acesso em Agosto, 2018.

FERNANDES, E. C**.Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar.** Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FRANÇA, A. C. L. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras**. Revista brasileira de medicina psicossomática, Rio de Janeiro, v. 1, n. 2, p. 79-80, abr.-mai.-jun. 1997.

FREITAS, A. L. P.; SOUZA, R. G. B.. **Um modelopara avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em universidades públicas**. Revista Eletrônica Sistemas & Gestão. v.4, n.2, p.136-154, maio a agosto de 2009. Disponível em:http://www.revistasg.uff.br/index.php/sg/article/viewFile/V4N2A4/V4N2A4. Acesso em Agosto, 2018.

GUIMARÃES, V. N. **Novas tecnologias de produção de base microeletrônica e democracia industrial: estudo comparativo de casos na indústria mecânica de Santa Catarina**. Florianópolis, 1995. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina.

IIDA, I. **Ergonomia: projeto e produção**. São Paulo: Edgar Blücher, 1997.

KARPINSKI, D.; STEFANO, S. R. **Qualidade de vida no trabalho e satisfação um estudo de caso no setor atacadista de beneficiamento de cereais**. Revista

eletrônica Lato Sensu – Ano 3, nº , março de 2008. ISSN 1980-6116. http://www.unicentro.br

OIT BRASIL. **Igualdade de gênero e raça no trabalho: avanços e desafios.** Brasília: OIT, 2010, 216 p. Disponível em: http://www.oitbrasil.org.br/sites/default/files/topic/gender/pub/igualdade_genero_262.pdf. Acesso em 26/08/2018.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GUIMARÃES, J. R. S. **Perfil do Trabalho Decente no Brasil: um olhar sobre as Unidades da Federacão durante a segunda metade da década de 2000**. Brasilia: OIT, 2012. 416p. Disponível em: http://www.oitbrasil.org.br/sites/default/files/topic/gender/pub/indicadorestdnovo_880.pdf. Acesso em Acesso em 26/08/2018.

GUÉRIN, F. et al. **Compreender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia**. São Paulo: Edgar Blucher, 2001.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**.3. ed. São Paulo: Atlas, 1990.

LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. I. (Org.).**Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho.** Rio de Janeiro/Brasília: Fiocruz/Paralelo 15, 2004.

LIMONGI-FRANÇA. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2ª ed..SãoPaulo:Editora Atlas S.A, 2009.

MANCUSO, R C.. **Ação civil pública trabalhista**. 5. ed., São Paulo, Ed. RT, 2002

MARTINS, S. P. **Direito do Trabalho**. 27. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MAXIMIANO, **A.** 2007 Introdução a Administração 7ª Edição - editora Atlas**.**

MOREIRA, M.A..**A pesquisa em educação em ciências e a formação permanente do professor de ciências**. In Sánchez, J.M., Oñorbe, T. y Bustamante, G.I. (Editores), Educación Científica. Servicio de Publicaciones de laUniversidad de Alcalá, España, 1998.

MELLO, C. H. P. et al. ISO 9001:2008**, Sistema de Gestão da Qualidade para Operações de Produção e Serviço**s. São Paulo:Atlas,2002.

MEDEIROS, E. G. **Análise da Qualidade de Vida no Trabalho: um Estudo de Caso na Área da Construção Civil Dissertação de Mestrado,** LATIN AMERICAN JOURNAL OF BUSINESS MANAGEMENT • LAJBM • v. 7, n. 2, p. 73-97, jul-dez/2016, Taubaté, SP, Brasil • 96 apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul,2002

NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. **Quality of work life: perspectives and directions.** ***Organizational Dynamics,*** v. 11, n. 3, p. 20-30, 1983.

POCHMANN, M. **A batalha pelo primeiro emprego**. São Paulo: Publisher Brasil, 2000

PONTES, H.**A incidência da lombalgia em indústria de fundição: um estudo de caso sob a ótica da ergonomia**. Ponta Grossa, UTFPR Ponta Grossa, 2005.Dissertação Mestrado – Universidade Tecnologica Federal do Paraná. Campus de Ponta Grossa. Disponível em: http://www.pg.utfpr.edu.br/dirppg/ppgep/dissertacoes/arquivos/9/Dissertacao.pdf. Acesso em 26/08/2018.

PONTES, B. R. **Avaliação de desempenho: nova abordagem**. São Paulo: LTr, 2005.

RIGAUD, R. P. **Remuneração estratégica - cargos e salários**. Disponível em: <http://www.artigonal.com/recursos-humanos-artigos/remuneracaoestrategica-cargos-e-salarios-1025761.html>Acesso em: 06/09/2018

ROSSI, A. M.. **Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional.** 1ª ed. – 3. reimpressão. São Paulo: Atlas, 2008.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho: Evolução e análise no nível gerencial**. 5 ed. Petrópolis: Vozes, 1998.

RODRIGUES, Sílvio. **Direito Civil**. São Paulo: Saraiva, 2000.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial.** Petrópolis/RJ: Vozes, 2002.

RODRIGUES, M. V. **Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial.** 12ª ed. .Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho – Evolução e Análise no nível gerencial**. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

ROCHA, V M.; FERNANDES, M. H. **Qualidade de vida de professores do ensino fundamental: uma perspectiva para a promoção da saúde do trabalhador.** Jornal Brasileiro de Psiquiatria, v. 57, n. 1, p.23-27, 2007.

ROBBINS, S. P.; JUDGE; T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento Organizacional**. 14ª. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010;

SARATHY, R. BARBOSA, J.D. **Fatores explicativos da Permanência e saída do emprego.**Rev. adm. empres. vol.21 no.1 São Paulo Jan./Mar. 1981. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75901981000100002. Acesso em Agosto, 2018.

SALLES, P. E. M., FEDERIGHI, W. J. **Qualidade de Vida no Trabalho (QTV): a visão dos trabalhadores.** O MUNDO DA SAÚDE São Paulo: 2006: abr/jun 30 (2): 263-278,2006

SANT'ANNA, A.S.; KILIMNIK, Z.M.; MORAES, L.F. **Antecedentes, origens e evolução do movimento em torno da qualidade de vida no trabalho.** Cap. 1. In: SANT'ANNA, A.S.; KILIMNIK, Z.M. Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos. Rio de janeiro: Elsevier; Belo Horizonte/MG: Fundação Dom Cabral, 2011.

SEVERINO, A.J. **Metodologia do trabalho científico**. SãoPaulo: Cortez, 2004.

VASCONCELOS, A. F. **Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas.** Cadernos de Pesquisas em Administração, São Paulo, vol. 08, nº 1 jan/mar 2001.

VERGARA, S. C. Projetos **e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 9ª Edição, Editora Atlas S.A. São Paulo, 2009.

VIEIRA, A. **A qualidade de vida no trabalho na gestão da qualidade total : um estudo de caso na Empresa Weg Motores em Jaraguá do Sul/SC**. Florianópolis, 1996. Dissertação (Mestrado em Administração) - Curso de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Santa Catarina.

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

ANEXO I

QUESTIONÁRIO

Este questionário faz parte de um trabalho de conclusão de curso na Universidade Tecnológica Federal do Paraná – Campus de Pato Branco - PR, e gostaria de pedir a sua colaboração para

estar respondendo o mesmo, você não será identificado e as respostas serão utilizadas unicamente para fins de pesquisa.
Desde já agradeço a contribuição!

1. Gênero:
( ) Masculino () Feminino

2. Tempo de Empresa:_____

3. Estado Civil:
( ) Casado () Solteiro ( ) Divorciado ( ) Outro _____

4. Idade:
( ) Entre 18 e 25 anos () Entre 26 e 35 anos ( ) Entre 36 e 45 anos
( ) Entre 46 e 55 anos ( ) mais de 56 anos

5. Você considera justo o sistema de remuneração da empresa?
( ) Sim ( ) Não

6. Seu salário é condizente com o dos seus colegas que exercem a mesma função que você?
( ) Sim ( ) Não

7. Em sua opinião, a empresa trata de forma igual todos os empregados?
( ) Sim ( ) Não

8. Você está satisfeito com sua jornada de trabalho?
( ) Sim ( ) Não
9. A carga de trabalho diária é compatível com a sua capacidade física?
( ) Sim ( ) Não

10. O ambiente físico em que desenvolve suas atividades é seguro e saudável?
( ) Sim ( ) Não

11. Diante dos horários estabelecidos e das demais exigências do trabalho, existe Qualidade de Vida no Trabalho?
( ) Sim ( ) Não

UTFPR
UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
Ministério da Educação
Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Pró- Reitoria de Graduação e Educação Profissional
Pró- Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação
Sistema de Bibliotecas

DECLARAÇÃO DE AUTORIA

Autor[1]:

CPF[1]: Código de matrícula[1]:
Telefone[1]: e-mail[1]:
Curso/Programa de Pós-graduação: **ESPECIALIZAÇÃO MBA EM RECURSOS HUMANOS**
Orientador:
Co-orientador:
Data da defesa:
Título/subtítulo:

Tipo de produção intelectual: ( ) TCC2[2] (X) TCCE[3] ( ) Dissertação ( ) Tese

Declaro, para os devidos fins, que o presente trabalho é de minha autoria e que estou ciente:

- dos Artigos 297 a 299 do Código Penal, Decreto-Lei no
- 2.848 de 7 de dezembro de 1940;
- da Lei no
- 9.610, de 19 de fevereiro de 1998, sobre os Direitos Autorais,
- do Regulamento Disciplinar do Corpo Discente da UTFPR; e que plágio consiste na reprodução de obra alheia e submissão da mesma como trabalho próprio ou na inclusão, em trabalho próprio, de ideias, textos, tabelas ou ilustrações (quadros, figuras, gráficos, fotografias, retratos, lâminas, desenhos, organogramas, fluxogramas, plantas, mapas e outros) transcritos de obras de terceiros sem a devida e correta citação da referência.

_____

Nome Pato Branco, XXXXXXXX, 2018

Apêndice B

Ministério da Educação

Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Pró- Reitoria de Graduação e Educação Profissional
Pró- Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação
Sistema de Bibliotecas

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ

TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS DE CONCLUSÃO DE CURSO DE GRADUAÇÃO E ESPECIALIZAÇÃO, DISSERTAÇÕES E TESES NO PORTAL DE INFORMAÇÃO E NOS CATÁLOGOS ELETRÔNICOS DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UTFPR

[1]Para os trabalhos realizados por mais de um aluno, devem ser apresentados os dados e as assinaturas de todos os alunos.
[2]TCC – monografia de Curso de Graduação.
[3]TCCE – monografia de Curso de Especialização.

Na qualidade de titular dos direitos de autor da publicação, autorizo a UTFPR a veicular, através do Portal de Informação (PIA) e dos Catálogos das Bibliotecas desta Instituição, sem ressarcimento dos direitos autorais, de acordo com a Lei nº 9.610/98, o texto da obra abaixo citada, observando as condições de disponibilização no item 4, para fins de leitura, impressão e/ou *download*, visando a divulgação da produção científica brasileira.

1. Tipo de produção intelectual: ( ) TCC[4] (**X**) TCCE[5] ( ) Dissertação ( ) Tese

2. Identificação da obra:

Autor[6]:

RG[3]: CPF[3]: Telefone[3]:

e-mail[3]: **f**

Curso/Programa de Pós-graduação: **ESPECIALIZAÇÃO MBA EM RECURSOS HUMANOS**

Orientador:
Co-orientador:

Data da defesa:

Título/subtítulo (português):

Título/subtítulo em outro idioma: Área de conhecimento do CNPq:

Palavras-chave:

Palavras-chave em outro idioma:

3. Agência(s) de fomento (quando existir):

---

4. Informações de disponibilização do documento:

Restrição para publicação: ( ) Total[7] ( ) Parcial[4] ( ) Não Restringir

Em caso de restrição total, especifique o por que da restrição:

Em caso de restrição parcial, especifique capítulo(s) restrito(s):

Pato Branco, XXXXXXXX de 2018

Assinatura do Autor Assinatura do Orientador

UNIVERSIDADETECNOLÓGICAFEDERAL DO PARANÁ – UTFPR
***CÃMPUS*PATOBRANCO**
ESPECIALIZAÇÃO MBA EM RECURSOS HUMANOS

[4] TCC – monografia de Curso de Graduação.
[5] TCCE – monografia de Curso de Especialização.
[6]Para os trabalhos realizados por mais de um aluno, devem ser apresentados os dados e as assinaturas de todos os alunos.
[7] A restrição parcial ou total para publicação com informações de empresas será mantida pelo período especificado no Termo de Autorização para Divulgação de Informações de Empresas. A restrição total para publicação de trabalhos que forem base para a geração de patente ou registro será mantida até que seja feito o protocolo do registro ou depósito de PI junto ao INPI pela Agência de Inovação da UTFPR. A íntegra do resumo e os meta dados ficarão sempre disponibilizados

COMPROVANTE DE CONFERÊNCIA DE MONOGRAFIA

Eu, ----------, orientadora da aluna ----------, atesto que a presente monografia, entregue à Coordenação do Curso de Especialização MBA em Recursos Humanos atende todos os pré-requisitos exigidos pela banca.

Pato Branco, XXXXXX/2018.

.....

Assinatura da orientadora

ATESTAMOS QUE O(A) ALUNO(A) EM QUESTÃO, NÃO TEM DÉBITOS JUNTO A ESTA BIBLIOTECA

Em:..... /...../..... .....

Carimbo e assinatura da **bibliotecária**