

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Um estudo de caso numa empresa de contabilidade em Anápolis/GO.

Juliana Luiza Moreira Del Fiaco¹
Cristina Calixto Ribeiro de Araujo²
Mara Regina Alves Pereira Souza³
Marilene de Almeida Mota⁴

RESUMO :A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um tema que vem, atualmente, ganhando espaço de destaque no mundo dos negócios e no meio acadêmico, e isto se deve a fatores, tais como: aumento da expectativa de vida; influência da globalização; economia; velocidade das mudanças; tecnologia e produtividade, entre outros. É neste contexto que este artigo, fruto de um trabalho desenvolvido na disciplina QVT, no Curso de Pós-Graduação em Gestão Estratégica de Pessoas, da UniEvangélica Centro Universitário, buscou responder acerca do que poderia ser feito para aumentar a satisfação em relação à QVT, numa empresa de contabilidade, em Anápolis. Para responder ao questionamento, foi realizado um referencial teórico, estudo de caso e uma pesquisa de campo, tomando como base o modelo proposto por Walton (1973), com o objetivo geral de investigar o nível de satisfação em relação à QVT, através da percepção de seus colaboradores. O artigo foi dividido em seis partes: introdução, referencial teórico, resultados e conclusão, além da apresentação das referências bibliográficas. Os resultados foram surpreendentes.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade de Vida no Trabalho. Motivação. Satisfação.

INTRODUÇÃO

É notória a crescente preocupação com o bem-estar, qualidade de vida e saúde. Observa-se um número, cada dia maior, de empresas que procuram obter informações sobre atividades físicas, diminuição do estresse, aquisição de hábitos alimentares saudáveis, melhoria do ambiente de trabalho, etc. como forma de melhorar o desempenho de seus colaboradores. Assim, o tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vem ganhando espaço e repercussão na sociedade.

Devido às exigências do mercado, as empresas se vêem obrigadas a agregar mais valor a seus produtos e serviços e o maior aliado para tal feito é o colaborador. Quanto mais motivado e satisfeito estiver o colaborador, mais produtivo, criativo e disposto a fazer a diferença ele ficará.

Segundo informações disponibilizadas por Cañizares (2008, p.1), pesquisadores especializados afirmaram que:

[...] 53% dos fatores que favorecem a longevidade saudável são determinados por hábitos, crenças e valores, ou seja, pelo estilo de vida das pessoas. Outros 20%

¹ Administradora; Jornalista; Mestre em Ciências da Educação Superior (Universidade de Havana, convalidado pela Universidade Católica de Goiás); especialista em Docência do Ensino Superior e Gestão Empresarial (UNIANA, hoje UEG); professora efetiva da Universidade Estadual de Goiás, dos cursos de Farmácia e Engenharia Civi; Assessora de Planejamento e Comunicação; professora da UniEvangélica, Centro Universitário, no Curso de Administração e na Pós-Graduação em Gestão Estratégica de Pessoas – juliana.luiza@ueg.br

² Administradora e acadêmica do curso MBA de Gestão Estratégica de Pessoas da UniEVANGÉLICA – criscalixto@hotmail.com

³ Administradora e acadêmica do curso MBA de Gestão Estratégica de Pessoas da UniEVANGÉLICA – mara.reg07@hotmail.com

⁴ Administradora, especialista em Marketing pela UEG e acadêmica do curso MBA de Gestão Estratégica de Pessoas da UniEVANGÉLICA – leninha432@hotmail.com

seriam determinados pelas condições do meio ambiente, 17 % por fatores genéticos ou hereditários e 10% por fatores atribuídos à assistência médica.

Assim, fica claro que a melhor alternativa para se alcançar um nível maior de bem-estar é propiciar escolhas de atitudes positivas diante das situações desfavoráveis, para se enfrentar o estresse diário. O mesmo autor salienta que a QVT vai além da escolha de práticas de atividades físicas, boa alimentação e aproveitamento do tempo livre. São opções que favorecem a uma vida mais saudável. Qualidade de vida é ter plena consciência dos benefícios à saúde que essa escolha trará para as pessoas, como também um meio para que a empresa possa aproveitar melhor o potencial dos seus colaboradores (CAÑIZARES, 2008, p. 1).

O Centro Contábil, objeto de estudo dessa pesquisa, está no mercado anapolino desde março de 1948. No início de suas atividades, contava com a participação de 06 (seis) colaboradores, atendendo a 80 (oitenta) empresas e, desde então, ganhou a confiança e credibilidade, pois possui 300 (trezentos) clientes e 23 (vinte e três) colaboradores, divididos em cinco departamentos: Departamento Administrativo, Financeiro, Fiscal, de Contabilidade e Pessoal.

Porém, devido a seu crescimento nos últimos cinco anos, vem enfrentando problemas de espaço físico inadequado, má distribuição de tarefas, insatisfação dos colaboradores, entre outros que, conseqüentemente, têm ocasionado perda de produtividade, desmotivação e insatisfação no trabalho. Deste modo, pesquisar sobre o tema se justifica, haja vista que, se implantar ações de Qualidade de Vida no Trabalho, a empresa promoverá, conseqüentemente, a motivação, satisfação e a produtividade dos colaboradores.

Diante de tal cenário, foi levantado o seguinte **problema**: O que pode ser feito para aumentar a satisfação em relação à Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores deste Centro Contábil?

Para responder ao questionamento levantado foi elaborada uma pesquisa, tomando como base o modelo proposto por Walton (1973), cujo **objetivo geral** foi de: Investigar o nível de satisfação em relação à Qualidade de Vida no Trabalho, no Centro Contábil, através da percepção de seus colaboradores. Para alcançar tal objetivo foram estabelecidos os seguintes **objetivos específicos**: Realizar uma pesquisa bibliográfica sobre o tema, a fim de levantar subsídios que amparem as discussões a serem desenvolvidas; diagnosticar o nível de motivação e satisfação dos colaboradores; identificar quais são as ações e programas de QVT que têm sido empregadas atualmente na empresa; propor ações de QVT para melhoria da produtividade, motivação e satisfação no trabalho.

Segundo a classificação apresentada por Gil (2002), a pesquisa foi classificada, quanto ao seu objetivo, como exploratória, porque se buscou obter maior familiaridade com o problema levantado, a fim de torná-lo mais explícito quanto aos procedimentos técnicos utilizados. Na pesquisa bibliográfica foi elaborada uma consulta em obras de autores renomados na área e foi realizado também um estudo de caso, porque se procurou o aprofundamento da questão proposta, através de um questionário estruturado contendo quatro questões, conforme Apêndice A. Ficou estabelecido que o universo da pesquisa fosse o de questionar os 23 (vinte e três) colaboradores da empresa. Todos participaram da pesquisa.

REFERENCIAL TEÓRICO

Lacombe (2005, p. 5 e 14) afirma que “a preocupação com a qualidade do trabalho é cada vez maior, assim como com a qualidade de vida” e lembra que, apesar de as pessoas precisarem ser administradas pelas empresas como seus recursos humanos, não se pode esquecer que são indivíduos que necessitam de felicidade, prazer e qualidade de vida, têm outros relacionamentos além dos mantidos com a organização e, normalmente, seus objetivos pessoais “nunca coincidem integralmente com os da organização, ainda que possam ter muitos pontos coincidentes”.

Segundo Tozzi (1985, *apud* OLIVEIRA, 2004), a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem sua gênese nos problemas relacionados às condições de trabalho desde a Revolução Industrial, quando trabalhadores sem qualificação para atender à demanda das fábricas e que migraram das áreas rurais para os centros urbanos, se aglomeravam em moradias inóspitas e sem a mínima condição de higiene e limpeza.

A questão do trabalho tem motivado diversos estudos, pesquisas e discussões; categorias profissionais vêm se mobilizando em busca de melhores condições não apenas financeiras, como também vêm exigindo que as empresas proporcionem ao trabalhador condições para desempenhar suas atividades com menos desgastes e problemas físicos e mentais.

O avanço tecnológico vem contribuindo muito para o desenvolvimento das empresas e da sociedade em geral; porém, mostra-se também como uma ameaça à permanência no emprego do trabalhador moderno, podendo ser, também, uma oportunidade para acompanhar as mutações do ambiente atual, tornando-o apto a novos desafios ou para o crescimento dentro da empresa ao qual está inserido.

Segundo Sampaio (1999) (*apud* LIMONGI-FRANÇA, 2004), a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vem sendo discutida no meio empresarial e científico desde os anos 50, todavia, apenas nos últimos dez anos é que foi amplamente difundida. A QVT sempre esteve direcionada para proporcionar o bem-estar do trabalhador no ambiente de trabalho, facilitando a execução das atividades laborais.

2.1 Conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

As pessoas passam grande parte de suas vidas no ambiente de trabalho. Nesse contexto, dão algo de si mesmas e esperam receber algo em troca, quer seja a longo ou curto prazo. A forma como o ambiente de trabalho é composto, moldado e organizado influencia intensa e decisivamente na qualidade de vida dos indivíduos.

De acordo com a definição de Drucker (1997, *apud* OLIVEIRA, 2004, p. 163), “qualidade de vida é a avaliação quantitativa da qualidade relativa das condições de vida, incluindo-se atenção aos agentes poluidores, barulho, estética, complexidade etc.”. Deste modo, um ambiente de trabalho saudável favorece que as pessoas tenham outros compromissos que não unicamente com o trabalho, tais como: família, lazer, etc. Assim, a QVT é a peça chave para o desenvolvimento humano enquanto profissional, pois é justamente no ambiente de trabalho que as pessoas se deparam com suas frustrações ou encontram sucesso.

Conforme esclarece Chiavenato (2004), a expressão Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) foi apresentada pela primeira vez por Louis Davis, na década de 70, em seu projeto sobre desenhos de cargos e referia-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos colaboradores no ambiente organizacional. Hoje, o conceito de QVT está relacionado aos aspectos físicos e ambientais, como também, aspectos psicológicos relacionados ao local de trabalho.

De acordo com o entendimento de Conte (2003, p. 33) a QVT pode ser vista como:

[...] um programa que visa facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador ao desenvolver suas atividades na organização, tendo como idéia básica o fato de que as pessoas são mais produtivas quanto mais estiverem satisfeitas e envolvidas com o próprio trabalho.

Assim sendo, pode-se afirmar que quanto mais motivadas e satisfeitas com o ambiente de trabalho e a atividade desempenhada, mais produtivas as pessoas serão. Para Sievers (1990, *apud* LACOMBE, 2005, p.5) “o conceito de qualidade de vida no trabalho

requer que as organizações sejam capazes de oferecer trabalho qualificado em vez de tarefas, além de juntar novamente o trabalho ao indivíduo e à sua existência”.

O conceito de QVT tem sido moldado por vários pontos de vista e tem variado de período a período, de localidade para localidade, de cultura para cultura, de pessoa para pessoa e até para a mesma pessoa no decorrer do tempo, ou seja, o que tem valor ou é qualidade de vida hoje para um, no futuro, pode ser diferente, podendo variar de acordo com a motivação, humor ou estado de espírito (PASCHOAL, 2000).

Colaborando com o comentário de Paschoal (2000), Limongi-França (2004, p. 22) explica que “as visões e definições de QVT são multifacetadas, com implicações éticas, políticas e de expectativas pessoais”.

É oportuno salientar que a QVT representa o grau em que os indivíduos de uma empresa são capazes de satisfazer suas necessidades por meio de seu trabalho, podendo afetar atitudes individuais e coletivas, tais como: motivação para o trabalho, adaptabilidade às transformações no trabalho, criatividade e predisposição para inovar, criar ou aceitar as mudanças (CHIAVENATO, 2004).

Assim, pode-se dizer que, devido a sua natureza abstrata, o termo Qualidade de Vida no Trabalho apresenta vários significados, variando no tempo e de pessoa para pessoa. A preocupação com o bem-estar do homem no ambiente de trabalho passa a ter um papel estratégico e de responsabilidade social nas empresas, destarte, segundo o mesmo autor, diversos autores apresentaram modelos de QVT, dentre eles os mais importantes são os de Nadler e Lawler, de Hackman e Oldhan e o de Walton, conforme apresentados a seguir:

2.2 Modelo de QVT de Nadler e Lawler

Para se ter qualidade de vida no trabalho atualmente é necessário que haja a “valorização das condições do trabalho, da definição de procedimentos da tarefa em si, do cuidado com o ambiente físico e dos bons padrões de relacionamento” (LIMONGI-FRANÇA, 2007, p. 168).

Percebe-se que, quanto melhores as condições de QVT ofertadas por uma empresa, mais satisfeitos estarão seus colaboradores e, em consequência, mais produtivos. No entanto, se o contrário ocorrer, a empresa terá colaboradores insatisfeitos, indispostos, infelizes e menos produtivos. Porém, a motivação e satisfação das necessidades variam de uma pessoa para outra, dependendo da cultura individual e organizacional, assim sendo, a QVT não é estabelecida somente pelo conjunto de características próprias do indivíduo, tais como

necessidades, valores, expectativas ou ligadas à situação ambiental; mas, pela atuação sistêmica dessas características individuais e organizacionais.

Conforme o que esclarece Chiavenato (2004, p. 450), o modelo de Nadler e Lawler (1983) está fundamentado em quatro aspectos e à medida que esses fatores forem incrementados, haverá melhoria da QVT na organização. São eles:

1. Participação dos funcionários nas decisões.
2. Reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho.
3. Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional.
4. Melhoria no ambiente de trabalho quanto a condições físicas e psicológicas, horário de trabalho etc.

Observa-se no modelo proposto por Nadler e Lawler que o indivíduo começa a fazer parte das organizações e apresenta uma evolução da importância das pessoas para a empresa. Por exemplo: a idéia predominante até pouco tempo de que os colaboradores deviam ser simples cumpridores de tarefas, cede lugar para a tendência de maior participação dos colaboradores nas decisões, no planejamento etc.

2.3 Modelo de QVT de Hackman e Oldhan

O modelo contingencial apresentado por Hackman e Oldhan (1975) é fundamentado principalmente em cinco dimensões, a saber: variedade de habilidade, nível de autonomia, significado das tarefas, identidade com a tarefa e retroação ou *feedback* e produzem estados psicológicos críticos que afetam a QVT e influenciam na produtividade. As dimensões do cargo são:

1. Variedade de habilidade. O cargo deve requerer várias e diferentes habilidades, conhecimentos e competências da pessoa.
2. Identidade da tarefa. O trabalho deve ser realizado do início até o fim para que a pessoa possa perceber que produz um resultado palpável.
3. Significado da tarefa. A pessoa deve ter uma clara percepção de como o seu trabalho produz conseqüências e impactos sobre o trabalho das outras.
4. Autonomia. A pessoa deve ter responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas, autonomia própria e independência para desempenhar.
5. Retroação do próprio trabalho. A tarefa deve proporcionar informação de retorno à pessoa para que ela própria possa auto-avaliar seu desempenho.
6. Retroação extrínseca. Deve haver o retorno proporcionado pelos superiores hierárquicos ou clientes a respeito do desempenho na tarefa.
7. Inter-relacionamento. A tarefa deve possibilitar contato interpessoal do ocupante com outras pessoas ou com clientes internos e externos (CHIAVENATO 2004, p. 450).

O mesmo autor salienta que essas dimensões são determinantes para a qualidade de vida no trabalho, tendo em vista que, proporcionam recompensas intrínsecas que fornecem

satisfação no cargo e motivam os colaboradores para o trabalho. Para medir o grau de satisfação e motivação interna dos colaboradores, Hackman e Oldhan propõem a utilização de um modelo de pesquisa sobre o diagnóstico do trabalho, embasado nas características do cargo como diagnóstico da QVT (CHIAVENATO, 2004).

2.4 Modelo de QVT de Walton

O modelo de Walton (1973) dá destaque a questões simples para a realização do trabalho, valorizando inicialmente os fatores higiênicos, como: condições físicas, segurança e remuneração, sem, contudo, deixar de lado os demais aspectos defendidos por outros estudiosos.

Porém, Limongi-França (2004), citando Fernandes e Gutierrez (1998), afirma que a QVT sofre influências de questões relacionadas ao comportamento, no que tange às necessidades humanas e aos tipos de comportamentos individuais no trabalho, que tem grande relevância, tais como: variedade, identidade de tarefa e retro-informação.

A seguir, apresentam-se os oito fatores propostos por Walton e suas dimensões, conforme Chiavenato (2004, p. 452):

| Fatores de QVT | Dimensões |
|--|---|
| 1. Compensação justa e adequada | 1. Renda (salário) adequada ao trabalho 2. Equidade interna (compatibilidade interna) 3. Equidade externa (compatibilidade externa) |
| 2. Condição de segurança e saúde no trabalho | 4. Jornada de trabalho 5. Ambiente físico (seguro e saudável) |
| 3. Utilização e desenvolvimento de capacidades | 6. Autonomia 7. Significado da tarefa 8. Identidade da tarefa 9. Variedade da habilidade 10. Retroação e retro- informação |
| 4. Oportunidade de crescimento e segurança | 11. Possibilidade de carreira 12. Crescimento profissional 13. Segurança do emprego |
| 5. Integração social no trabalho | 14. Igualdade de oportunidade 15. Relacionamentos interpessoais e grupais 16. Senso comunitário |
| 6. Garantias constitucionais | 17. Respeito às leis e direitos trabalhistas 18. Privacidade pessoal 19. Liberdade de expressão 20. Normas e rotinas claras da organização |
| 7. Trabalho e espaço total da vida | 21. Papel balanceado do trabalho na vida pessoal |
| 8. Relevância social da vida no trabalho | 22. Imagem da empresa 23. Responsabilidade social pelos produtos/serviços 24. Responsabilidade social pelos empregados |

QUADRO 1 – Modelo de QVT de Walton

Fonte: Chiavenato (2004, p. 452)

Limongi-França (2007) esclarece que Walton é um dos especialistas que tem discutido o tema QVT, relacionando-o a valores ambientais e humanos que, devido ao avanço tecnológico, aumento da concorrência, e conseqüentemente, necessidade de aumento da produtividade para crescimento econômico, são deixados de lado, o que prejudica o colaborador e a empresa.

2.5 Programas de Qualidade de Vida

Segundo esclarece Fidelis e Banov (2006, p. 145), existem diversos programas de Qualidade de Vida elaborados pelas organizações, porém os mais freqüentes são:

- Palestras sobre orientação, prevenção e controle de doenças, como: diabetes, câncer, obesidade, postura corporal, AIDS etc.;
- Palestras antitabagismo, drogas e alcoolismo;
- Palestras e treinamentos sobre prevenção de acidentes;
- Palestras e treinamentos sobre reeducação de hábitos.

De acordo com Gil (2006), esses programas envolvem custos para a empresa e seu alvo é o trabalhador e não a organização, tornando-se difícil a adesão do alto escalão empresarial; porém, eles têm a vantagem de direcionar a empresa para a eficácia organizacional, visto que é fundamentado na satisfação dos colaboradores, que fica cada vez maior, através da participação nas decisões e da melhoria das condições no ambiente de trabalho.

Para elaboração destes programas, as organizações devem:

- envolver a coleta de dados;
- ser elaborados de acordo com a necessidade da organização e dos funcionários;
- ser avaliados para surtir bons resultados;
- ser conduzidos por pessoas experientes, especializadas e treinadas;
- ter recursos e linguagem adequados à população atendida (FIDELIS; BANOV, 2006, p. 145).

Chiavenato (2004, p. 451) afirma que as organizações adotam programas de bem-estar na tentativa de prevenir problemas de saúde de seus colaboradores. Tais ações preventivas são fruto do “reconhecimento de seu efeito sobre o comportamento dos funcionários e estilo de vida fora do trabalho, encorajando as pessoas a melhorar seu padrão de saúde”, contribuindo para redução dos custos com saúde.

Para Sucesso (1998, *apud* VASCONCELOS, 2001, p. 28), pode-se concluir que a QVT envolve:

- Renda capaz de satisfazer às expectativas pessoais e sociais.

- Orgulho pelo trabalho realizado.
- Vida emocional satisfatória.
- Auto-estima.
- Imagem da empresa/instituição junto à opinião pública.
- Equilíbrio entre trabalho e lazer.
- Horários e condições de trabalhos sensatos.
- Possibilidade de uso de potencial.
- Respeito aos direitos.
- Justiça nas recompensas.

Chiavenato (2004, p. 451) esclarece que um programa de bem-estar apresenta normalmente três elementos:

1. Ajuda os funcionários a identificar riscos potenciais de saúde.
2. Educar os funcionários a respeito de riscos de saúde, como pressão sanguínea elevada, fumo, obesidade, dieta pobre e estresse.
3. Encorajar os funcionários a mudar seus estilos de vida através de exercícios, boa alimentação e monitoramento da saúde.

Os programas de saúde também favorecem para a QVT, tendo em vista que são grandes aliados para o combate ao estresse dos indivíduos, além de proporcionarem maior estabilidade emocional, trazerem melhorias nos relacionamentos, na auto-estima e mais eficiência no trabalho, uma vez que, pessoas saudáveis trabalham com mais satisfação e desempenham suas atividades com maior qualidade (SILVA; DE MARCHI, 1997, *apud* VASCONCELOS, 2001).

Pode-se afirmar que a QVT é um instrumento chave da Administração, relacionada à área estratégica de pessoas, nas organizações, que visa o desenvolvimento profissional dos colaboradores, uma vez que é nas empresas que os trabalhadores encontram o tão almejado sucesso profissional ou a sua frustração, cabendo às corporações, então, a criação de soluções capazes de fornecer uma melhor expectativa de vida. Assim, após fazer um breve apanhado de referências bibliográficas sobre a temática, seguem: a metodologia, os resultados da pesquisa desenvolvida num Centro Contábil, na cidade de Anápolis, e a conclusão.

METODOLOGIA

3.1 Tipo de Pesquisa

Segundo a classificação apresentada por Gil (2002, p. 41-42), a pesquisa foi classificada quanto ao seu objetivo como exploratória, porque buscou obter maior familiaridade com o problema levantado, a fim de torná-lo mais explícito. Quanto aos procedimentos técnicos utilizados como bibliográfica foi elaborada uma pesquisa em obras de

autores renomados da área de Recursos Humanos. Também foi realizado um estudo de caso numa empresa contábil, aplicando-se um questionário estruturado, conforme Apêndice A.

3.2 Universo e Amostra

Ficou estabelecido como universo da pesquisa os 23 (vinte e três) colaboradores da empresa, atingindo-se, portanto, cem por cento da amostragem.

3.3 Seleção do sujeito

O sujeito selecionado para essa pesquisa foram os colaboradores do Centro Contábil Asmar, independente de tempo de serviço, sexo, raça, ideologia, etc., e que no momento da aplicação do questionário concordaram em participar como voluntários na pesquisa. Poderiam ser excluídos todos aqueles que estivessem afastados no trabalho por quaisquer motivos ou que não concordassem em participarem como voluntários na pesquisa. Mas todos os 23 (vinte e três) colaboradores responderam ao questionário de pesquisa.

3.4 Coleta dos dados

Os dados do estudo de caso foram coletados *in loco* e por um questionário estruturado contendo quatro questões, sendo uma do tipo dicotômica, ou seja, com duas possíveis respostas; uma do tipo escala Likert, onde o entrevistado pôde indicar seu grau de concordância/discordância; uma do tipo aberta, onde ele por deixar livremente suas opiniões e uma do tipo múltipla escolha.

Para evitar a exposição dos indivíduos foram adotados os seguintes critérios:

- Foi realizada uma reunião com todos os colaboradores do escritório contábil para esclarecimento sobre os objetivos da pesquisa, seus riscos e benefícios e que eles não deveriam se identificar, em nenhuma hipótese no questionário;
- Após o esclarecimento leu-se o questionário com as devidas orientações de como preenchê-lo.

Os que desejaram participar da pesquisa receberam um envelope pardo contendo uma via do questionário com a orientação de devolvê-lo também dentro deste envelope, que não conteve nenhum tipo de marcas ou identificação.

3.5 Tratamento dos dados

Os dados foram tratados e tabulados manualmente. Os resultados compilados em percentuais simples e apresentados no texto sob a forma de gráficos e tabelas, feitos com a

ajuda do Excel (Windows/2007) seguido dos comentários pertinentes à luz da teoria e experiência das pesquisadoras. Não ocorreram dificuldades na aplicação do método.

RESULTADOS

Para realização desta pesquisa foram observados os oito fatores que afetam a Qualidade de Vida no Trabalho, segundo Walton (1973), com a finalidade de averiguar o nível de satisfação em relação à QVT no Centro Contábil, através da percepção de seus colaboradores. Na primeira questão, buscou-se identificar o nível de satisfação no trabalho dos colaboradores e o que a influencia.

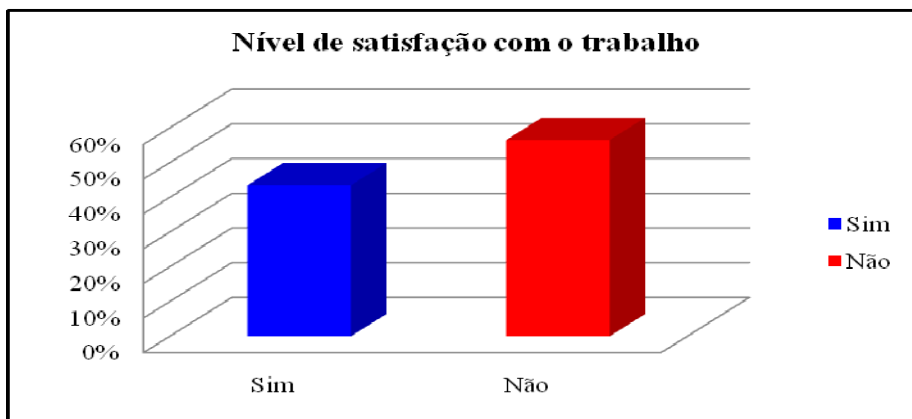


GRÁFICO 1 – Nível de satisfação com o trabalho

Fonte: Pesquisa de campo

Ficou constatado nesta questão que a maior parte dos colaboradores, 57% (treze pessoas) está insatisfeita com o trabalho no Escritório, enquanto apenas 43% (dez pessoas) se dizem satisfeitas. Nem todos os respondentes justificaram sua resposta, porém, os que o fizeram, apontaram como principal motivo da insatisfação a inadequação do ambiente físico, em segundo lugar, a má distribuição de tarefas e, por fim, a baixa expectativa de crescimento na empresa.

Segundo Conte (2003, p. 33), os programas de QVT têm como objetivo principal “satisfazer as necessidades do trabalhador ao desenvolver suas atividades na organização, tendo como idéia básica o fato de que as pessoas são mais produtivas quanto mais estiverem satisfeitas e envolvidas com o próprio trabalho”. Assim sendo, o Centro Contábil precisa rever e redimensionar seu espaço físico, fazer uma distribuição mais justa das tarefas e incentivar o crescimento de seus colaboradores, haja vista que estes foram os principais fatores que causam insatisfação no trabalho dessa empresa.

Na questão dois, buscou-se, a partir dos oitos fatores que afetam a QVT, apresentados por Walton, identificar o que está causando insatisfação, desmotivação e baixa

produtividade dos colaboradores do escritório. Foram feitas quinze afirmações e solicitado que fosse marcado o número 1 para concordo totalmente, 2 para concordo parcialmente e 3 para discordo totalmente.

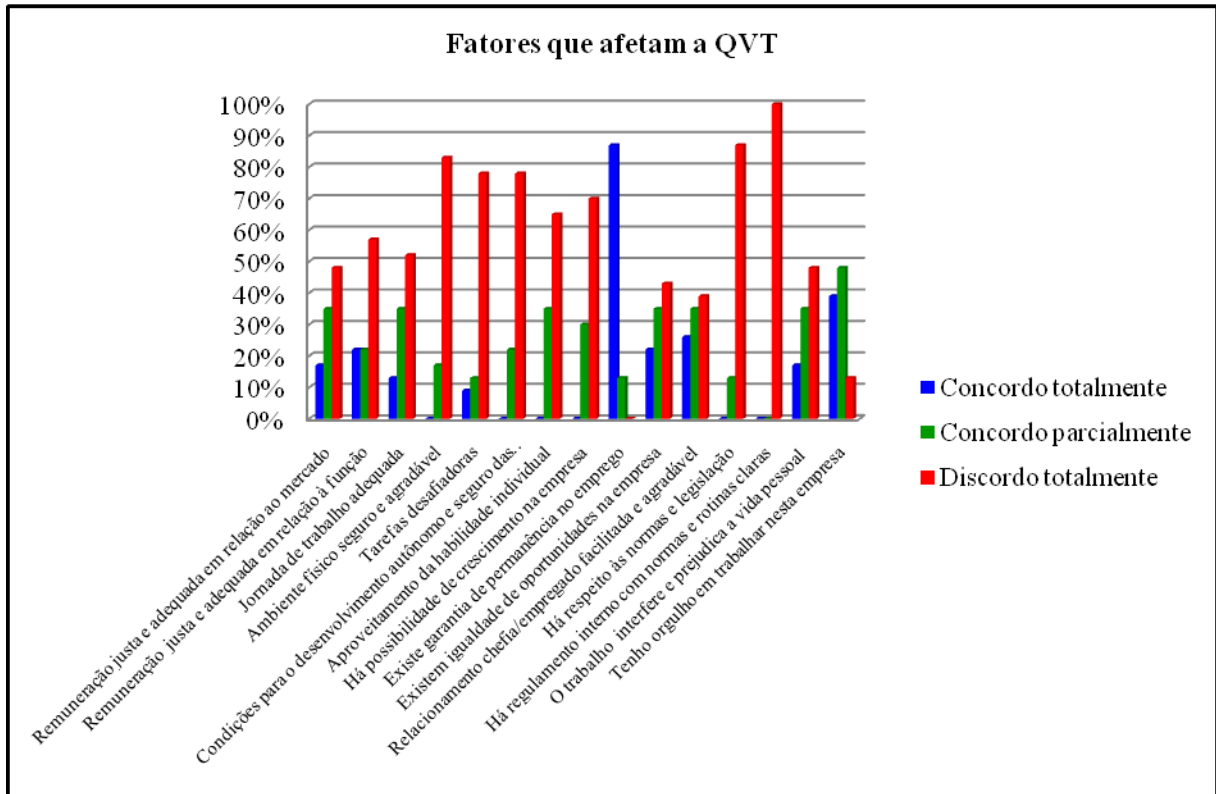


GRÁFICO 2 – Fatores que afetam a QVT

Fonte: Pesquisa de campo

No que se refere à primeira dimensão, compensação justa e adequada, do modelo proposto por Walton, percebeu-se que 48% (onze pessoas) julgaram que a remuneração em relação ao mercado é inadequada e 57% (treze pessoas) afirmaram que em relação à função, também está inadequada.

O segundo fator que afeta a QVT, as condições de segurança e saúde no trabalho, também recebeu um conceito muito ruim, pois se observou que 52% (doze pessoas) disseram que a jornada de trabalho não é adequada e 83% (dezenove pessoas) afirmaram que o ambiente físico é desfavorável e inseguro.

Em relação ao terceiro fator, utilização e desenvolvimento de capacidade, notou-se que a empresa não proporciona condições de o colaborador utilizar seu potencial na totalidade, ou seja, 78% (dezoito pessoas) afirmaram que as tarefas não são desafiadoras, 78% (dezoito pessoas) marcaram que as condições para o desenvolvimento autônomo e seguro das tarefas é ruim e 65% (quinze pessoas) disseram que a empresa não utiliza todo seu potencial e habilidade.

Na quarta dimensão do modelo, oportunidade de crescimento e segurança, observou-se que 70% (dezesesseis pessoas) afirmaram que a possibilidade de crescimento na empresa é baixa e 87% (vinte pessoas) disseram que existe segurança no trabalho. O fato é que a empresa não dispõe de um programa de cargos e salários e nem estimula a formação educacional de seus funcionários; porém, os colaboradores mais antigos e que têm experiência, têm boa estabilidade no emprego, pois não é política da empresa demiti-los, a não ser que haja justa causa.

A integração social na organização é o quinto fator que afeta a QVT. Neste item notou-se que 43% (dez pessoas) informaram que não há equidade de oportunidades na empresa e 39% (nove pessoas) disseram que o relacionamento chefia/empregado não é agradável e fácil.

A sexta dimensão refere-se às garantias constitucionais. Neste caso observou-se que a maioria dos colaboradores, 87% (vinte pessoas), informou que não há total respeito às normas e legislação e 100% (vinte e três) disseram que a empresa não tem um manual de normas e regulamentos.

Trabalho e espaço total de vida é a sétima dimensão do modelo. Nessa dimensão, notou-se que 48% (onze pessoas) declararam que o trabalho não interfere na sua vida pessoal.

Na última dimensão, relevância social da vida no trabalho, observou-se que a maior parte dos colaboradores, 48% (onze pessoas) sente-se relativamente orgulhosa com a empresa.

Ficou evidenciado que a empresa não adota nenhuma ação ou programa de QVT e isto tem contribuído para a insatisfação e baixa produtividade dos colaboradores. Das oito dimensões analisadas, apenas a sétima e a oitava foram mais bem avaliadas pelos funcionários.

Segundo Chiavenato (2004), a QVT representa o grau em que os indivíduos de uma empresa são capazes de satisfazer suas necessidades por meio de seu trabalho, podendo afetar atitudes individuais e coletivas, tais como: motivação para o trabalho, adaptabilidade às transformações no trabalho, criatividade e predisposição para inovar, criar ou aceitar as mudanças.

A terceira questão buscou identificar o que a empresa tem feito para promover a Qualidade de Vida no Trabalho.

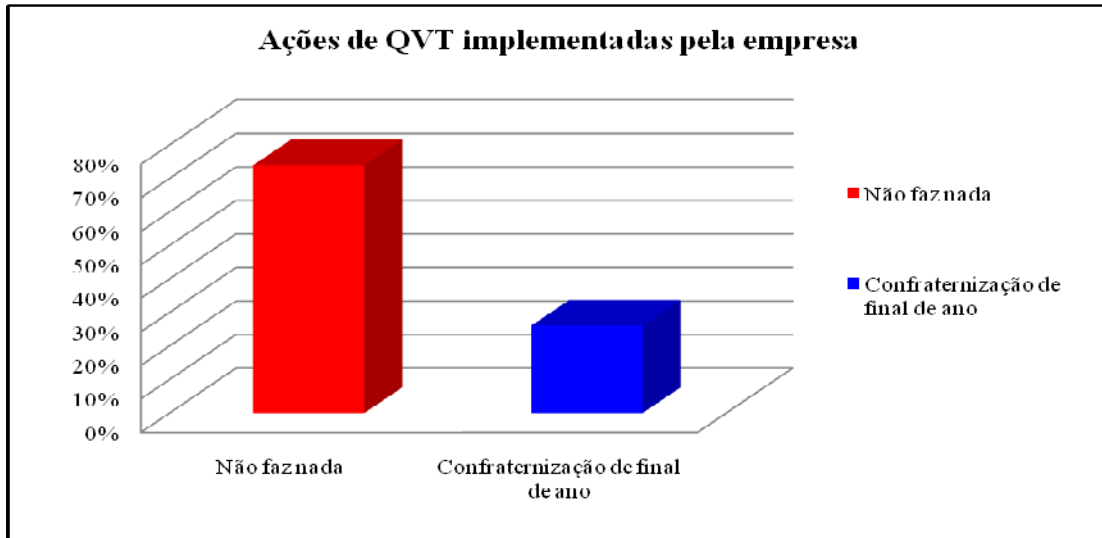


GRÁFICO 3 – Ações de QVT implementadas pela empresa
Fonte: Pesquisa de campo

Contribuindo com o resultado da questão anterior, observou-se que a maior parte dos colaboradores, 74% (dezesete pessoas), disse que não existe nenhuma ação de QVT na empresa e 26% (seis pessoas) informaram que a única ação que a empresa promove é a confraternização de final de ano.

Na quarta questão foi dada a oportunidade para os colaboradores marcarem mais de uma opção e teve-se a intenção de estimulá-los a informar o que poderia ser feito para melhorar o ambiente de trabalho e, assim, propor melhorias mais adequadas ao público pesquisado.

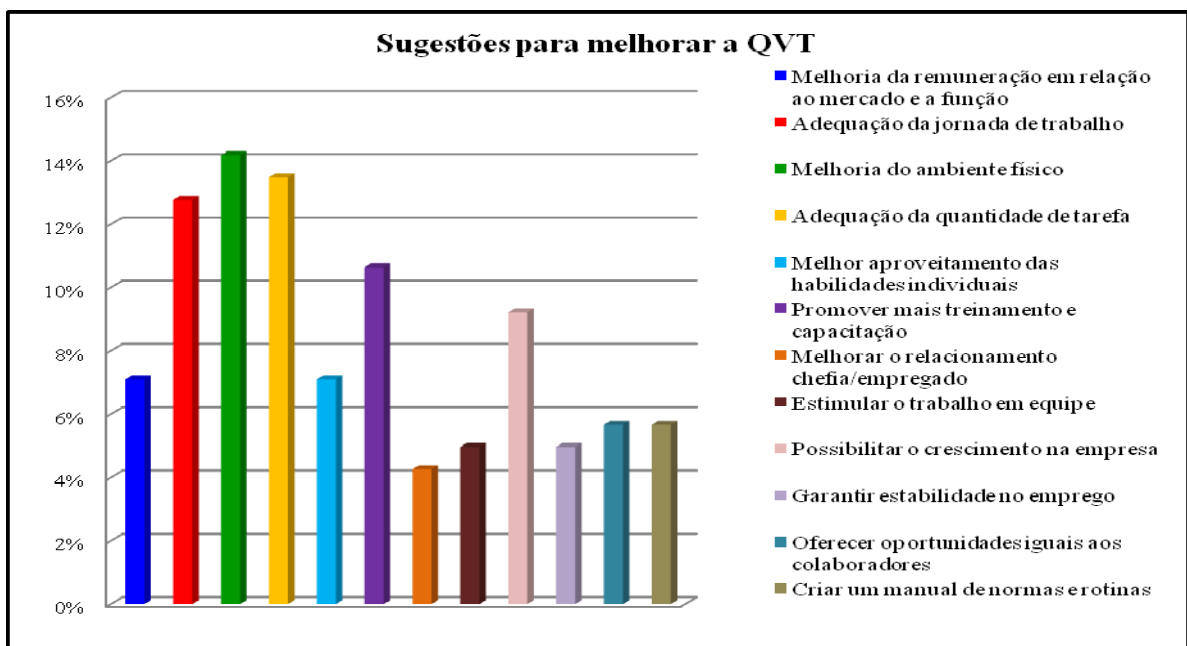


GRÁFICO 4 – Sugestões para melhorar a QVT
Fonte: Pesquisa de campo

Observou-se que a melhoria do ambiente físico foi o mais apontado, com 20 (vinte indicações), seguidos da adequação da quantidade de tarefas com 19 (dezenove indicações) e da jornada de trabalho com 18 (dezoito indicações); promoção de treinamento e capacitação dos colaboradores aparece em quarta colocação, com 15 (quinze indicações); em quinto lugar vem a possibilidade de crescimento na empresa, com 13 (treze indicações); em sexto lugar ficaram empatados a melhoria da remuneração em relação ao mercado e em relação à função exercida e o melhor aproveitamento das habilidades individuais, com 10 (dez indicações) cada; em sétimo lugar aparecem empatados com 8 (oito indicações) cada, oferecimento de oportunidades iguais aos colaboradores e a criação de um manual de normas e rotinas; em oitava colocação, empatados, estão a estabilidade no emprego e o estímulo ao trabalho em equipe, com 7 (sete indicações) cada e, em último lugar, com 6 (seis indicações), aparece a melhoria do relacionamento chefia/empregado.

CONCLUSÃO

A Qualidade de Vida no Trabalho é crucial para o crescimento da empresa e de seus colaboradores, mas para tanto, é necessário que a organização valorize as condições de trabalho e das tarefas, cuide do ambiente físico e tenha elevados padrões de relacionamentos.

Com os resultados da pesquisa concluiu-se que:

- A maior parte dos colaboradores não está satisfeita com seu trabalho e justifica que o motivo da insatisfação é a inadequação do ambiente físico, a má distribuição de tarefas e a baixa expectativa de crescimento na empresa.
- Com base no modelo de Walton, eles estão insatisfeitos com a remuneração recebida, com as condições de segurança e saúde no trabalho; utilização e desenvolvimento de capacidades; oportunidades de crescimento e segurança no emprego, integração social na empresa e com as garantias constitucionais, ou seja, as seis primeiras dimensões do modelo.
- A empresa não tem ações planejadas de QVT, contando apenas com uma confraternização de final de ano.
- As principais reivindicações dos colaboradores é a melhoria do ambiente físico, adequação da quantidade de tarefas e da jornada de trabalho.

Com base nos resultados da pesquisa e do levantamento bibliográfico efetuado sugere-se que:

- O Centro Contábil promova a reestruturação do ambiente físico, climatização ambiental, providencie novos computadores, prateleiras e estantes, mesas e cadeiras para dar mais condições aos colaboradores para produzir.
- Faça uma averiguação para identificar as potencialidades e habilidades individuais de cada colaborador e redistribua as tarefas e metas de acordo com o potencial de cada um.
- Propicie o crescimento dos colaboradores na empresa através de treinamentos, palestras e cursos.
- Implante um programa de cargos e salários.
- Estimule a integração social na empresa através de palestras, reuniões e apoio mútuo.
- Elabore um manual de normas e regulamentos.
- Promova palestras sobre orientação, prevenção e controle de doenças, sobre antitabagismo, drogas, alcoolismo e treinamentos sobre reeducação de hábitos.
- Reestruture a copa para que os funcionários tenham um local mais adequado para água e café.
- Respeite o horário de trabalho, almoço e lanche dos seus colaboradores.

O objetivo da pesquisa foi alcançado e o problema foi devidamente respondido. Contudo, as pesquisadoras não tiveram o objetivo de finalizar este assunto, que é amplo, merece todo tipo de consideração, mais aprofundamento científico e, com certeza, poderá ser melhor explorado. Fica também, como sugestão para trabalhos futuros e outras contribuições para a empresa que, gentilmente, desejou ser objeto de estudo e se propôs a fazer as melhorias necessárias à QVT, de acordo com suas possibilidades.

QUALITY OF LIFE AT WORK: A case study of an accounting firm in Anápolis / GO

ABSTRACT : The Quality of Life at Work (QVT) is a subject that has gained prominence in the area of business and in academia today and this is due by factors such as: increase in life expectancy; influence of globalization; economy; speed changes, technology and productivity, among others. This is why this article, a result of work done for QVT discipline in the Post-Graduate Studies in Strategic Management of Persons, the UniEvangélica University Center, sought answer what could be done to increase satisfaction in relation to a company of QVT accounting in Anápolis. In response to questioning was a theoretical reference, a case study and a search of field, building upon the model proposed by Walton (1973) with the general aim of investigating the level of satisfaction regarding QVT, by the perception of its employees. The article, therefore, was divided into six parts: introduction, the

theoretical reference, results, conclusion, in addition to the presentation of references. The results are staggering.

KEYWORDS: Quality of Life at Work. Motivation. Satisfaction.

REFERÊNCIAS

CAÑIZARES, Juan Carlos Lara. **Como implementar ações de qualidade de vida em empresas.** RH.com.br, 21 jan. 2008. Disponível em: <<http://www.rh.com.br/ler.php?cod=4946&org=2>>. Acesso em: 26 jan. 2008.

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

CONTE Antonio Lázaro. Qualidade de vida no trabalho: funcionários com qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais. **Revista FAE BUSINESS**, n.7, nov. 2003. Disponível em: <http://www.pronest.com.br/upload/cartazes/qualidade_de_vida.pdf>. Acesso em: 15 Jan 2008.

FIDELIS, Gilson José; BANOVA, Márcia Regina. **Gestão de recursos humanos:** tradicional e estratégica. São Paulo: Érica, 2006.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Gestão de pessoas:** enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2006.

LACOMBE, Francisco. **Recursos Humanos:** princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2005.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho – QVT:** conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

_____. **Práticas de recursos humanos – PRH:** conceitos, ferramentas e procedimentos. São Paulo: Atlas, 2007.

OLIVEIRA, Otávio J. (org.) **Gestão da qualidade:** tópicos avançados. São Paulo: Thomson Learning, 2004.

PASCHOAL, Sergio Marcio Pacheco. **Qualidade de vida do idoso:** elaboração de um instrumento que privilegia sua opinião. São Paulo: USP, 2000. (Dissertação de mestrado). Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/5/5137/tde-09112001-162639/>>. Acesso em: 15 Jan 2008.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. Qualidade de Vida no Trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Caderno de pesquisa em administração.** São Paulo. v. 8. n. 1. jan./mar. 2001. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/v08-1art03.pdf>>. Acesso em: 16 jan 2008.

APÊNDICE A – Questionário com os colaboradores

Prezado (a) colaborador (a)

Este estudo acadêmico tem a finalidade de propor ações de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) para motivar e aumentar a produtividade no Centro Contábil Asmar. As informações resultantes dessa pesquisa serão utilizadas em um trabalho de finalização do Módulo Qualidade de Vida do curso de pós-graduação MBA em Gestão Estratégica de Pessoas da UniEvangélica. Será garantida a você confidencialidade, privacidade, proteção à imagem, não estigmatização e que as informações não serão utilizadas em seu prejuízo.

Obrigada,

Cristina, Mara e Marilene
Pesquisadoras

Profª MsC. Juliana Luiza Del Fiaco
Orientadora

1. Você está satisfeito com o seu trabalho? Justifique por quê?

() Sim () Não

2. Os fatores a seguir contribuem para a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Para que se possa identificar o que está afetando seu bem-estar, motivação e produtividade, responda marcando **1** se você concorda totalmente com as afirmações a seguir, **3** no caso de discordar totalmente e se suas impressões forem menos fortes marque **2**.

