

FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS

Juliana Rocha Ferreira
Lucivânia da Cunha Neres
Tatiane Dias Ferreira

**QUALIDADE DE VIDA DOS PROFISSIONAIS DE UMA REDE DE
ELETRODOMÉSTICOS EM ANÁPOLIS**

ANÁPOLIS - GO
Junho / 2014

Juliana Rocha Ferreira
Lucivânia da Cunha Neres
Tatiane Dias Ferreira

**QUALIDADE DE VIDA DOS PROFISSIONAIS DE UMA REDE DE
ELETRODOMÉSTICOS EM ANÁPOLIS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a coordenação do curso de Administração da Faculdade Católica de Anápolis, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração, sob orientação do professor Mestre Arthur Vandré.

ANÁPOLIS - GO

Junho / 2014

Juliana Rocha Ferreira
Lucivânia da Cunha Neres
Tatiane Dias Ferreira

QUALIDADE DE VIDA DOS PROFISSIONAIS DE UMA REDE
DEELETRODOMÉSTICOS EM ANÁPOLIS

Trabalho de conclusão de curso com o objetivo de obter diploma com título de Bacharel em Administração de Empresas da Faculdade Católica de Anápolis (FCA), apresentado em 03 de Junho de 2014 e aprovado com a nota.

BANCA EXAMINADORA

Professor Orientador Mestre Artur Vandré

Examinadora Mestre Elaine Abrahão Amaral

Examinador Especialista Rodrigo Messias de Souza

Dedica-se esta monografia a todos os trabalhadores que lutam pelo pão de cada dia, que nos inspiram a desenvolver este trabalho de conclusão de curso.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos primeiramente a Deus por ter nos concedido a capacidade e a oportunidade de desenvolver o presente trabalho, pois sem ele nada seria possível. Ao orientador e Orientador Arthur Vandré que compartilhou conosco seus conhecimentos e teve paciência em todo decorrer desta monografia. Em especial aos nossos respectivos esposos Leandro, Cristian e Pablo pelo apoio e compreensão da nossa ausência durante essa longa caminhada.

RESUMO

Entende-se QVT (Qualidade de vida no trabalho), como algo intrínseco para o ser humano que tem significado de preencher necessidades individuais através do trabalho. Quando o indivíduo atinge uma meta de QVT é possível observar um melhor desempenho na realização de seu trabalho, que é visado por todas as empresas na atualidade. O presente trabalho de conclusão de curso é um estudo realizado em uma empresa de eletrodoméstico em Anápolis sobre a qualidade de vida de trabalhadores da área de vendas. Foram entrevistados 56 colaboradores que responderam a 9 perguntas de um questionário com questões fechadas sobre o tema “qualidade de vida no trabalho”, com o objetivo principal de compreender de forma mais acurada esse aspecto do trabalho e do funcionário em uma empresa de eletrodomésticos. Através da análise dos resultados, que foram expostos em gráficos e tabelas, nota-se que o nível de QVT na empresa é satisfatório, percebe-se que o que mais agrada o trabalhador na empresa é o ambiente sociável de trabalho, porém algumas queixas sobre os benefícios oferecidos e sintomas de stress adquiridos com o decorrer do tempo de trabalho foram expostas durante a análise dos resultados.

Palavras-chave:Qualidade, trabalho, vendedor.

*Quem é exigente com a qualidade dos produtos,
mas não com a sua qualidade de vida,
trai a sua própria felicidade.*

Augusto Cury

LISTA DE FIGURA

Figura 1– Nível da qualidade de vida da organização.....	30
Figura 2 Nível de satisfação em relação aos benefícios oferecidos pela organização.....	31
Figura 3 – Avaliação do ambiente de trabalho.....	32
Figura 4 – Relacionamento com o líder.....	33
Figura 5 – Avaliação do nível de segurança estrutural.....	34
Figura 6 – Porcentagem de colaboradores que já sofreram acidente de trabalho.....	35
Figura 7 – Oportunidades a fim de utilizar e desenvolver as habilidades humanas.....	36
Figura 8 – Nível de desconforto corporal.....	37

LISTA DE TABELA

TABELA 1 –Características dos colaboradores da empresa.....	28
TABELA 2 – Quantidade de colaboradores que sentiram sintomas de estresse nos últimos três meses.....	38

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	13
1.1 QUALIDADE DE VIDA	13
1.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	14
1.3 HISTÓRICO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	16
1.4 INFLUÊNCIAS DO CAPITAL HUMANO PARA AS ORGANIZAÇÕES	17
1.5 BENEFÍCIOS.....	18
1.5.1 Tipos de Benefícios	19
1.6 A INFLUÊNCIA DO AMBIENTE DE TRABALHO NA QUALIDADE DE VIDA DO TRABALHADOR.....	20
1.7 HIGIENE NO TRABALHO	21
1.8 SEGURANÇAS NO TRABALHO.....	22
1.9 LIDERANÇA	23
1.10 ESTRESSES NO AMBIENTE DE TRABALHO	24
1.10.1 Tipos de Estresse.....	25
2 METODOLOGIA.....	27
2.1 TIPO OU CARACTERÍSTICA DA PESQUISA	27
2.2 COLETA DE DADOS	28
2.3 TRATAMENTO DE DADOS	28
2.4 LIMITAÇÕES DO MÉTODO.....	28
2.5 IMPLICAÇÕES DO MÉTODO	29
2.6 RECURSOS	29
3 RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	30
CONCLUSÃO.....	41
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
ANEXOS	46

INTRODUÇÃO

A qualidade de vida no trabalho consiste na relação entre o colaborador e o seu bem estar no desenvolvimento de suas atividades profissionais, está diretamente ligada a competitividade no mercado, pois com um nível maior de qualidade de vida na empresa os trabalhadores desenvolvem suas atividades com mais satisfação, elevando assim a produtividade da organização.

A empresa estudada atua no comércio varejista de eletrodoméstico com sede em Minas Gerais, atualmente com 4 lojas presentes na cidade de Anápolis e cerca de 70 funcionários diretos que desenvolvem as funções de vendedores, gerentes, caixas e analistas de crédito.

Considerando a temática proposta neste estudo tem-se a preocupação em responder, mediante coleta de dados proposta no método: Qual o Nível de Qualidade de Vida no Trabalho dos vendedores em geral de uma empresa de eletrodomésticos em Anápolis?

Na intenção de responder a pergunta proposta, o trabalho se desenvolveu. E os dados apresentados responderam as expectativas das acadêmicas responsáveis pelo presente trabalho.

Tem-se como justificativa o aprofundamento do conhecimento sobre a qualidade de vida no trabalho, visto que na atualidade grande parte das pessoas passa a maior parte do dia no trabalho, e esse cotidiano geralmente é considerado sacrificante, então, tornar o trabalho em algo que lhes proporciona satisfação, também significa mais produtividade nas organizações.

A qualidade de vida tem grande interesse profissional, pois através de pesquisas de alguns estudiosos, observa-se que com o passar do tempo o trabalho repetitivo, em ambiente não adequado e sem segurança, provoca fadiga e desinteresse profissional, não absorvendo do indivíduo todo seu potencial. Na atualidade, as empresas vêm se mostrando atraídas pelos benefícios que a qualidade de vida no trabalho proporciona, sendo assim, o aprofundamento do conhecimento na área é indispensável.

Para os acadêmicos expandirem seus conhecimentos na área, pode lhes trazer benefícios, pois existe a possibilidade de levar esse conhecimento para a

empresa que trabalham ou futuramente podem trabalhar, e esta pesquisatambém auxiliará na elaboração de novos trabalhos acadêmicos.

Este estudo objetivou conhecer melhor a qualidade de vida dentro da empresa. Através desse conhecimento pode-se analisar o nível da qualidade de vida dos colaboradores, identificando assim suas principais necessidades.

O estudo inicia por apresentar os elementos da qualidade de vida no trabalho e os vários elementos que a envolvem, destacando-se a estrutura da coleta de dados e discussão executada na empresa pesquisada.

O Projeto de Pesquisa tem o objetivo geral, conhecer melhor a qualidade de vida dentro da empresa. Através desse conhecimento pode-se analisar o nível da qualidade de vida dos colaboradores, identificando assim suas principais necessidades.

Como objetivos específicos:

- Saber sobre o nível atual da qualidade de vida na empresa pesquisada;
- Identificar quais as principais necessidades em relação a QVT dos colaboradores da empresa;
- Avaliar os ambientes onde mais necessitam da QVT da empresa;
- Sugerir projetos sobre QVT para setores da empresa;
- Recomendar a busca de uma visão integrada e realista de QVT aos colaboradores da empresa.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

1.1 QUALIDADE DE VIDA

Segundo Paladini (2011) o conceito de qualidade, não é fácil defini-lo, pois a palavra qualidade muda rapidamente em um curto espaço de tempo, o conceito que era usado há um tempo atrás, hoje está sendo substituído por conceitos inovadores de acordo com o momento vivido.

Um grande equívoco é acreditar que a qualidade seja resumida em apenas um elemento, o conceito qualidade quando corretamente definido, envolve muitos elementos com distintos níveis de importância (PALADINI, 2011).

Para Nobre (1995) qualidade de vida é algo que pode ter significados diferentes para pessoas diferentes, é o que o indivíduo define como essencial para viver bem.

A qualidade de vida está ligada diretamente com a saúde do indivíduo, é um foco nos ensaios clínicos, para auxiliar na prevenção e tratamento de doenças. E para que seja aprofundado esse estudo, é fundamental uma definição que possa ser encaixada para qualquer ser humano, então depois de realizar várias pesquisas a QVT (Qualidade de Vida no Trabalho) foi definida como: “Sensação íntima de conforto, bem-estar ou felicidade no desempenho de funções físicas, intelectuais e psíquicas dentro da realidade da sua família, do seu trabalho e dos valores” (NOBRE, 1995, p.1).

A Qualidade de Vida no Trabalho significa algo que muda de forma constante pode ter múltiplos significados que dependem do contexto, e está relacionada à vida de pessoas: no sentido de trabalho, ou seja, a vida do funcionário.

1.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O trabalho ocupa a maior parte do tempo e da vida da maioria das pessoas. Para alguns é visto como um castigo, para outros como forma de sobrevivência, mas é preciso lembrar que o trabalho liga o indivíduo e o classifica na sociedade sendo indispensáveis em suas vidas. Elas preferem e procuram atividades que lhes tragam satisfação, quando as condições se apresentam normais o dinheiro não tem relevância, o moral do trabalhador não é influenciado pela circunstância material do trabalho, ele é uma atividade social, e sua ausência afasta o indivíduo da sociedade LACOMBE (2005). Conforme o autor, o trabalho faz com que o ser humano se sinta útil na sociedade, fazendo com que o dinheiro não venha em primeiro lugar, mas sim sua realização profissional.

Um dos aspectos importantes em uma empresa está relacionado ao bem estar de seus funcionários. Nesse cenário, o conceito de qualidade de vida no trabalho entra em cena. Albuquerque e Limongi-França (1998 apud ABREU, MONTEIRO, LIMONGE-FRANÇA 2009, p.144) compartilham deste ponto de vista ao afirmar que:

Qualidade de vida no trabalho é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

De acordo com Chiavenato (2009) a Qualidade de Vida é a capacidade do indivíduo de suprir suas necessidades individuais por meio do seu trabalho realizado na empresa, que influencia diretamente no comportamento do trabalhador em relação à produtividade e melhora suas atitudes referentes à: inovações, criatividade, flexibilidade nas mudanças e motivação.

Chiavenato (2009) ainda cita alguns meios que podem alavancar a satisfação do trabalhador como:

- Pagar de forma justa, com benefícios e oportunidades;
- Encaixar o trabalhador de acordo com suas habilidades;
- Tornar o cargo satisfatório;
- Tornar o cargo mais divertido;

Segundo Abreu, Monteiro, Limonge-França (2009) tem-se estudado muito a ligação entre o indivíduo com o trabalho e também os danos adquiridos dessa conexão para a vida do trabalhador, com objetivo de tornar agradável a relação entre o funcionário e seu trabalho. Para Walton (1976 apud FERNANDES, 1996) a meta principal da qualidade de vida no trabalho é humanizar cada vez mais a empresa, envolvendo responsabilidades e autonomia de acordo com a função exercida, recebimento de feedback do desempenho realizado, adequação de tarefas, enriquecimento do trabalho, objetivando o desenvolvimento pessoal do trabalhador, assim o trabalhador se identificara cada vez mais e fará o possível para obter o melhor desempenho.

Para Marras (2011) devido a globalização as empresas desejam produzir cada vez mais, com qualidade e a baixo custo, e é por causa deste contexto que os colaboradores buscam dentro da empresa a qualidade de vida a fim de equilibrarem a cobrança estressante de suas metas estipuladas, então, é essencial que haja harmonia entre ambas as partes interessadas, ou seja, empresa e colaborador.

Gil (2012) entende que o trabalhador deve usufruir de uma boa qualidade de vida no trabalho, pois a maior parte do tempo de sua vida se passa dentro da empresa e a maioria das pessoas que não possuem um relacionamento social e familiar bem sucedido, procura em seu trabalho satisfazer essa carência.

Segundo Feigenbaum(1994 apudAraújo, 2008) entende que o engajamento com a qualidade acontece espontaneamente a partir do momento em as pessoas se reúnem informalmente e tomam decisões que afetam o colaborador nas suas atividades, pois assim ele se sente parte essencial da organização, já para Fernandes (1996) a qualidade acontece quando todos os funcionários da empresa desde os de nível operacional ao executivo se sentem responsáveis por praticá-la.

A Qualidade de Vida no Trabalho em alguns casos não tem credibilidade porque algumas empresas a aplica com superficialidade e aproveitam dela para deixar pendente a resolução de problemas e mudanças definitivas na rotina dos trabalhadores. Apesar de ainda haver uma distância entre a teoria e a implantação real, a QVT vem ganhando espaço no Brasil e no mundo (LIMONGE-FRANÇA, 2004).

Entende - se então que o trabalho tem um lugar essencial na vida das pessoas e como foi constatado, o dinheiro não ganha muita importância quando

comparado ao bem estar. Então a QVT está sendo medida e implantada para que a empresa analise mais o lado humano, de seus colaboradores a fim de atingir suas metas e proporcionar satisfação aos mesmos.

1.3 HISTÓRICO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

De acordo com Rodrigues (2011) a ligação entre a qualidade de vida e o trabalho começou a ser estudada a partir dos anos 1950 com a ideia de unir a satisfação com o desempenho organizacional. Em 1960 a sociedade começa a ter consciência influenciando o aprofundamento dos estudos iniciados no período anterior, mas foi em 1970 que ela começou a ser aplicada devida à competição no mercado internacional e a percepção das técnicas japonesas terem grande sucesso.

Para Araújo (2008) a preocupação com a qualidade de vida se expandiu na década de 70 com o aumento da competitividade, viu-se a necessidade de aumentar a produção através de programas voltados para os trabalhadores.

Os primeiros estudos sobre a relação entre o comportamento humano no trabalho foi desenvolvido na empresa Western Electric Company em 1924, a empresa já oferecia alguns benefícios, porém os trabalhadores não estavam satisfeitos, então foi aplicada uma pesquisa dentro da empresa para saber a influência da iluminação na produção, que resultou na percepção que o fator psicológico era mais importante que a iluminação. Desde então iniciou um novo experimento por Elton Mayo que observou o campo social e de liderança, chegou à conclusão que: Quando o trabalhador desenvolve sua atividade livremente, é ouvido pela empresa, está inserido em um grupo social e é reconhecido pelo seu trabalho, o colaborador se sente mais satisfeito.

Compreende-se que apesar de alguns autores terem divergência na origem da busca pela QVT, o que se percebe é que ela começou a ser praticada após a descoberta da sua influência nos resultados de sucesso das empresas japonesas, pois todos queriam obter bons resultados para ter mais vantagens na competição no mercado.

1.4 INFLUÊNCIAS DO CAPITAL HUMANO PARA AS ORGANIZAÇÕES

As organizações mais modernas vêm se adequando ao quesito, investir no capital humano de forma com que os colaboradores possam agregar cada vez mais seus conhecimentos, e que se tornem preparados para um futuro profissional promissor. Pois é através desta adequação que a organização se encontra pronta para enfrentar suas dificuldades e novos desafios, assim cita Dutra (2009).

De acordo com Kanaane e Ortigoso (2010) a contribuição do capital humano é fundamental para a excelência nos processos da organização. Mas para alcançar essa excelência é necessário que aconteça uma varredura dentro da empresa, em relação ao nível de conhecimento já existente entre os colaboradores, e também em relação a qual é o tipo de conhecimento necessário frente a novas demandas do mercado.

Chiavenato (2004) concorda com os autores citados acima, ao afirmar que: Uma organização é constituída por pessoas, e que de fato, uma empresa só poderá ter um futuro promissor se as pessoas estiverem preparadas para desempenhar suas funções com competências, ou seja, para que os colaboradores se tornem aptos a desempenhar suas atividades de forma correta, deve-se prepará-los.

Kanaane e Ortigoso (2010) cita que o potencial humano pode ser um recurso precioso, podendo contribuir na organização de forma incalculável. Mas cita também que o grande desafio, está em educar os colaboradores com foco nas demandas e necessidades atuais.

Limonge (2009) acredita que a empresa só tem a ganhar com a implantação da QVT, porque ela terá um capital humano totalmente motivado e com alta produtividade.

Lacombe (2005) cita que para as empresas consiga alcançar os desafios que foram citados acima, a organização deve oferecer aos colaboradores treinamentos, esses que são responsáveis em melhorar ou aprimorar conhecimentos e habilidades já existentes.

Para Chiavenato (2004) nenhum colaborador trabalha de graça, que as pessoas estão na organização, na esperança de que novas oportunidades possam surgir para elas. Essas oportunidades que o colaborador espera, pode afetar diretamente em sua produtividade dentro da empresa, tornar relacionamentos dentro da organização, reduzir acidentes, doenças e rotatividade de pessoas, e o que cita Chiavenato (2009).

Limonge (2009) cita que a qualidade de vida no trabalho, pode trazer influências positivas para o capital humano não só dentro da organização, mas também em sua vida social. Ainda cita a autora, que essa qualidade diz respeito há: um ambiente de trabalho harmonioso e agradável, como um local onde há uma higienização adequada, segurança no trabalho, um bom relacionamento com líder e benefícios oferecidos aos colaboradores.

Em síntese, pode se analisar que investir no capital humano não significa gastos para a empresa, e sim um investimento. Significa também uma troca de serviço entre organização e colaborador.

1.5 BENEFÍCIOS

Segundo Araújo e Garcia (2009) os benefícios sociais começou a se destacar apenas na década de 60, e se tornou ainda mais forte na década de 70, quando começou uma grande cobrança dos sindicatos para que fossem designados aos colaboradores maiores qualidades de vida garantindo a eles segurança e melhores condições de trabalho. Com isso as empresas começaram a investir no capital humano. Por esse motivo Benefícios Sociais se destaca como: Melhores condições de trabalho oferecidas para manter as pessoas nas organizações

Chiavenato (2009) diz que as origens de Serviços e benefícios sociais, estão totalmente interligadas com a responsabilidade da organização. Isso se originou devido vários fatores, como por exemplo:

- Atitudes e expectativas das pessoas quanto aos benefícios sociais;
- Exigências dos sindicatos;
- Legislação trabalhista e previdenciária imposta pelo governo;
- Competição entre as organizações na disputa pelos talentos seja para atraí-los ou mantê-los;

- Controles salariais exercidos indiretamente pelo mercado mediante concorrência de preços de produtos ou serviços;
- Impostos e contribuições atribuídos às empresas, estas procuram localizar e explorar meios lícitos de fazerem deduções de suas obrigações tributárias. Chiavenato (2009, p 320 e 321.)

De acordo com Marras (2009) benefícios são complementos oferecidos pela empresa ao colaborador, sendo itens á mais em sua remuneração, atendendo as necessidades básicas em seu trabalho e em sua vida cotidiana. Ainda segundo o autor com os benefícios as organizações vêm conseguindo grandes resultados como: Melhorias na qualidade de vida aos colaboradores reduzindo o estresse, baixo nível de rotatividade, ausências, pois visa atender as necessidades dos colaboradores transformando a empresa mais competitiva no mercado de trabalho.

Limonge França (2011) concorda com o autor citado, ao dizer que os benefícios sociais iniciaram-se para atender às necessidades básicas dos colaboradores e com o passar do tempo foram recebendo novos conceitos e métodos para serem aplicados nas organizações.

1.5.1 Tipos de Benefícios

Para Marras (2011) as organizações oferecem benefícios aos colaboradores para garantirem a eles um bom nível de qualidade de vida, não só dentro da organização como também fora dela, ou seja, na sua vida cotidiana, como exemplo:

Benefícios Compulsórios – Que são exigidos por lei ou por normas sindicais, como por exemplo:

- Complemento de auxílio doença;
- 13º Salário;
- Salário família;
- Salário maternidade;

Benefícios Espontâneos – São benefícios oferecidos pela vontade da empresa de atender as necessidades básicas dos trabalhadores.

De acordo com Dutra (2006) que cita Chiavenato (2009) diz que os benefícios podem ser também classificados da seguinte forma:

Assistenciais – São benefícios que trazem ao colaborador e sua família segurança sobre acontecimentos muitas vezes, sem previsão.

Recreativos– Oferece ao colaborador o direito de desfrutar de lazer e, diversões, higiene, entre vários outros, e em algumas situações a família também tem a opção de participar desses benefícios.

Serviços – São oportunidades para o colaborador desfrutar de uma qualidade de vida no decorrer de sua vida profissional dentro da organização, como por exemplo: meios de comunicação, restaurante, estacionamento gratuito, entre outros.

E que segundo Dutra (2006) todos esses benefícios oferecidos são meios usados para que o colaborador possa ter acesso a conquistas de particularidades que sem uma ajuda, seria difícil conseguirem. E o autor ainda cita que, esses benefícios que são concedidos para os colaboradores são meios de a organização mostrar a eles a importância desses benefícios em relação ao salário que é pago aos mesmos.

Segundo Chiavenato (2010) todos esses benefícios citados acima são alguns exemplos que as organizações podem adaptar para atender às necessidades de seus colaboradores, mas nem sempre todos esses exemplos terão que ser seguidos exatamente como foi apresentado, exceto aqueles que são previstos em lei, que de fato são obrigatórios. O certo é que cada organização os aplica de formas diferentes.

Percebe-se que a valorização ao ser humano hoje, ainda é uma questão delicada, pois atualmente existe um leque de conceitos e oportunidades que as organizações podem oferecer aos seus colaboradores, ao mesmo tempo é sobre esses mesmos conceitos que algumas organizações ainda encontram receios de aplicar essas novas propostas em função de riscos e implicações. Pode-se observar que a valorização dos colaboradores está totalmente ligada ao desenvolvimento profissional. A organização que investe no potencial humano cria condições para sua própria valorização no mercado.

1.6 A INFLUÊNCIA DO AMBIENTE DE TRABALHO NA QUALIDADE DE VIDA DO TRABALHADOR

Segundo Chiavenato (2009) a qualidade de vida acarreta no ambiente de trabalho várias transformações, sejam elas nas suas condições físicas,

higiênicas, segurança, e nas condições psicológicas e sociais. Pode-se dizer que um ambiente de trabalho harmonioso e agradável influencia diretamente a vida social do trabalhador com amigos e família. A qualidade de vida fora da organização nunca é maior do que a interna, mas sim semelhante do que é vivido dentro do ambiente de trabalho.

E ainda segundo o autor condições de segurança e saúde dentro do ambiente de trabalho são fatores que favorecem o desenvolvimento da capacidade humana, gerando oportunidades para crescimento contínuo deste colaborador dentro da organização, contribuindo assim, para um ambiente mais produtivo. Tendo em vista, que um ambiente de trabalho onde as pessoas se sentem motivadas, aumenta a interação entre as pessoas, motiva, o interesse e a colaboração, assim se o clima organizacional não contribui nestes aspectos, nota-se a baixa produtividade, devido ao descompromisso e até mesmo a apatia dos colaboradores.

Huse e Cummings (1985 apud Rodrigues, 2011) também deixam claro que segurança e saúde no ambiente de trabalho, juntamente com a integração social entre outros, fortalece o impacto da qualidade de vida, na vida deste trabalhador. Como pode ser observada, a qualidade de vida no trabalho interfere não somente no trabalho em si, mas tem ação direta do campo familiar e social dos indivíduos, e vice-versa.

Segundo Limongi França (2011) no ambiente do trabalho, fatores como a saúde e ergonomia tem ligação com os princípios morais para a condição humana, ações de reconhecimentos, soluções e paralisações destas situações que possam comprometer o desenvolvimento das pessoas em seu ambiente de trabalho, vem sendo aplicadas, para a melhoria do clima organizacional. Assim, ainda muitos conflitos na relação do homem com o seu ambiente de trabalho, trazem a necessidade da valorização do ser humano, do seu bem estar físico e mental dentro das organizações. A busca continua por um ambiente saudável é uma entre as tantas atribuições da qualidade de vida dentro das organizações. O objetivo principal é que se construa um ambiente de trabalho que seja bom tanto para os trabalhadores, como também, ajude a empresa a alcançar suas metas.

1.7 HIGIENE NO TRABALHO

De acordo com Chiavenato (2004) a higiene no trabalho está ligada com um ambiente provedor de saúde física e mental para seus funcionários. Observa-se, nesse caso, que um ambiente de trabalho onde os itens iluminação, ventilação, temperatura adequadas em locais livres de ruídos que agridam aos ouvidos, são condições ideais para a formação de um bom ambiente de trabalho.

Segundo Araújo e Garcia (2009) as pessoas que estão inseridas no ambiente de trabalho, estão expostas a todas as condições ambientais nela contidas, e cabe às organizações promoverem à identificação das situações que possam prejudicar o funcionário, e a correção destes fatores, como também a prevenção de futuras situações de risco. E o autor destaca ainda que a higiene do trabalho apresenta ligação direta com a prevenção dos riscos operacionais, prevenindo e promovendo ações para a redução ou eliminação de fatores e riscos, e que podem causar enfermidades, prejuízos para a saúde ou bem-estar dos trabalhadores.

Segundo Chiavenato (2010) a higiene no trabalho trata-se do conjunto de normas e procedimentos que visam manter a integridade física e mental do colaborador, dentro do seu local de trabalho, como também nas atividades que desenvolve. Observa-se que a higiene no trabalho tem fases a serem seguidas, como a antecipação onde são considerados os fatores de risco ambientais a qual o colaborador está exposto no seu ambiente de trabalho, nesta fase pode ocorrer tocas de equipamentos ou processos que não estejam adequados, depois temos o reconhecimento dos riscos que podem prejudicar a saúde do colaborador, a fase da avaliação quantitativa dos risco ambientais e comparação com limites de tolerâncias e a fase do controle, onde serão adotadas as medidas de prevenção dentro do local de trabalho.

1.8 SEGURANÇA NO TRABALHO

Segundo Sherman, Snell, Bohlander (2009) a segurança no trabalho é assegurada por lei ao trabalhador e as organizações cada vez mais, reconhecem que manter um programa de segurança no trabalho, tem menos custos, do que o pagamento de indenizações referentes a afastamentos por acidentes de trabalho, doenças ocupacionais e até mesmo falecimentos dentro do ambiente de trabalho.

A participação dos gestores na conscientização dos seus liderados e no apoio total ao departamento responsável pela segurança de trabalho traz o fortalecimento das regras de segurança dentro da organização. Tendo em vista que o setor da segurança no trabalho visa prevenir e reduzir os acidentes de trabalho, e para isto, medidas devem ser tomadas, como indicadores de acidentes, onde e quando, mais acontecem, providências a serem tomadas para evitar tais situações e o desenvolvimento de regras e normas de segurança a serem aplicadas nas organizações.

Dentro dos ambientes de trabalho, existem riscos, expondo os funcionários a situações perigosas. Para Dessler (2003) as principais causas de acidentes no trabalho são:

- Equipamentos sem proteção adequada;
- Equipamentos defeituosos;
- Estoque inseguro: acúmulo ou sobrecarga;
- Iluminação inadequada: ofuscamento ou luz insuficiente;
- Ventilação inadequada: renovação de ar insuficiente ou ar impuro.

Ocorre que definir ações para diminuir os acidentes de trabalho é necessário em todos os setores da organização, mas existem áreas onde o risco é maior, geralmente na parte industrial e no setor de construção, perto de máquinas e empilhadeiras, também existe o grande número de funcionários que concentram nestes setores, por isso a atenção deve ser redobrada.

Segundo Lacombe (2005) outro fator que aumenta a probabilidade de acidentes no trabalho, são pressão psicológica, que os funcionários sofrem para terminar o trabalho rapidamente, estresse, por situações pessoais e no ambiente de trabalho, esgotamento físico e mental causado pela própria empresa, o crescimento do uso de bebidas alcoólicas e drogas pelos funcionários que vão para seus postos de trabalho sobre a ação destes entorpecentes. Observa-se que o setor de segurança do trabalho está cada vez mais presente dentro das empresas é peça chave para evitar acidentes, e assegurar a integridade física e mental dos funcionários.

1.9 LIDERANÇA

Segundo Vergara (2009) o líder dos tempos atuais, deve saber lidar com todos os tipos de situações, na ordem e na desordem, e deve ter várias qualidades que juntas o torne guia desta organização. Criar uma relação de confiança e de comportamento ético é importante, para influenciar as equipes, despertar suas forças competitivas, melhorar em cada pessoa os seus pontos fortes e trabalhar seus pontos a melhorar, despertando o que há de melhor nas pessoas, assim tornar o ambiente organizacional mais harmonioso.

Para Lacombe (2005) uma empresa pode passar por vários problemas e encontrar as soluções, mas não existe solução para uma má liderança, fazendo com que esta organização, possa não prosperar. Observa-se que o líder tem poderes, de motivar, influenciar decisões, funcionários e situações. Ocorre que a qualidade de vida dentro das organizações, também está ligada às lideranças, pois os indivíduos dependem dos seus líderes para saber que rumo seguir. Ainda segundo o autor a liderança observa a vontade coletiva, assim os líderes não são capazes de influenciar os liderados à ação, o líder deve estabelecer uma meta possível e desejável para organização, passando para os seus liderados estas metas de forma simples.

1.10 ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO

Segundo Chiavenato (2009) a higiene no trabalho não responsabilizar-se apenas pelas condições físicas e ambientais do trabalho humano, não apenas pela questão do cansaço físico, mas também do estado psicológico que provocam a fadiga psicológica do trabalhador. Observa-se que geralmente o estresse ocorre devido das pressões, tensões e frustrações que pesam sobre a saúde mental e causam sérias consequências para o corpo humano, que responde a doenças como: depressões, dores musculares, dores de cabeça, queda de cabelo, problemas digestivo entre outros. Vemos que a competitividade, dentro das organizações, está alcançando altos níveis de estresse, o profissional deseja alcançar as metas das empresas, responder com prontidão as necessidades dos seus gestores, e que às vezes demandam um grande empenho deste colaborador, e onde o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, produtividade e saúde, não estão em harmonia, a qualidade

de vida fica prejudicada, assim sofre a pessoa, perde a empresa e desgasta a família.

O estresse tem atingido a qualidade de vida dos trabalhadores em geral, demandando um alto custo econômico e social para as organizações. Os estressores podem ser classificados em três tipos que afetam a vida do trabalhador: físicos, sociais e emocionais e a sobrecarga de trabalho causada pelas pressões dos líderes, dúvidas em relação ao futuro e o convívio com colegas insatisfeitos, são fatores relacionados ao estresse no ambiente de trabalho. Ainda pode-se ressaltar que um ambiente de trabalho onde os relacionamentos interpessoais são agradáveis, com rotinas de atividades que motivam o crescimento das pessoas e com líderes cada vez mais participantes do crescimento profissional de seus liderados, favorecem este ambiente de trabalho a amenizar do estresse.

1.10.1 Tipos de Estresse

Segundo JR Schermerhorn, Hunter, Osborn (1999) existem dois tipos de estresses, o estresse construtivo ou estresse, sendo de forma moderada, age positivamente sobre as pessoas, dando energia e incentivando as mesmas nas suas atividades. E também o estresse destrutivo que é desmotivador, implica na incapacidade do indivíduo a concluir suas tarefas e que de forma mais severa, podem ocorrer acidentes de trabalho, afastamentos e comportamentos antiéticos.

Segundo Limonge França (2011) estes dois tipos de estresse causam reações fisiológicas iguais nos indivíduos, como mãos e pés suados e frios, o ritmo cardíaco e a pressão arterial tende a subir, a tensão muscular aumenta etc. Observa-se que o estresse causa danos ao ambiente de trabalho, que prejudicando seus funcionários, bem como a produtividade da organização. Vemos que a urgência de tempo falta de apoio, responsabilidades excessivas e expectativas enormes de nós mesmo e dos gestores, trazem para o ambiente de trabalho um estresse significativo, trazendo danos à vida profissional como queda no rendimento dentro das empresas. As organizações cada vez mais, estão conscientes da importância do ser humano como o bem maior da empresa, e investir no bem estar dos seus funcionários se torna também uma das maneiras de ter uma maior produtividade.

2 METODOLOGIA

2.1 TIPO OU CARACTERÍSTICA DA PESQUISA

A pesquisa empírica foi realizada de acordo com técnicas do método indutivo “o qual considera o conhecimento como baseado na experiência; a generalização deriva de observações de casos da realidade concreta e são elaboradas a partir de constatações particulares.” (VANDRÉ, 2013, p.36). Pois se pretende criar um entendimento lógico a partir da pesquisa realizada, através da análise dos resultados a fim de explicar: Qual o nível de qualidade de vida no trabalho, dos vendedores em geral de uma empresa de eletrodomésticos em Anápolis.

De natureza aplicada busca se conhecimento, para sugerir aplicações e solucionar o problema, visto que este trabalho de conclusão de curso baseia-se em estudos já levantados anteriormente por diversos autores.

A abordagem quantitativa foi utilizada a fim de quantificar os dados obtidos, e depois de realizada sua análise e classificações foram convertidas em informações concretas.

Os dados foram coletados em uma empresa de eletrodomésticos situada em Anápolis, que atua no comércio varejista há 06 anos, possui atualmente 04 filiais compostas por 70 funcionários no qual 56 responderam os questionários que corresponde a 80%. Tais indivíduos possuem idade entre 17 e 52 anos sendo a média da faixa etária de 29 anos, constando que o grau de escolaridade está entre ensino médio incompleto ao ensino superior completo, sendo que grande parte possuem o ensino médio completo. Em relação aos sexos dos entrevistados, a diferença está em 29 do sexo feminino e 27 do sexo masculino.

As funções dos entrevistados estão divididas em: 03 analistas de crédito; 06 operadoras de caixa; 01 menor aprendiz; (sendo que esses citados também realizam vendas de serviços oferecidos pela empresa) 44 vendedores e 02 gerentes.

2.2 COLETA DE DADOS

O procedimento técnico utilizado para coletar os dados foi o levantamento de dados através de questionário aplicado aos colaboradores da empresa pesquisada, utilizado com o objetivo de conhecer a opinião direta dos colaboradores sobre o nível de qualidade de vida na empresa e o perfil de cada funcionário.

A coleta de dados foi realizada nos dias 14 a 18 do mês de outubro de 2013, os colaboradores responderam os questionário nos refeitórios durante o expediente sob orientação das acadêmicas, Juliana Rocha Ferreira, Lucivâniada Cunha Neres, Tatiane Dias Ferreira, que estavam presentes paratirar supostas dúvidas durante a aplicação dos mesmos.

2.3 TRATAMENTO DE DADOS

Depois de realizada a coleta dos dados, os questionários foram enumerados e tabulados em uma folha, então foi digitado em uma planilha de cálculo noarquivo Excel 2010. Para os dados pessoais elaborou-se uma planilha contendo o perfil de cada colaborador, para as perguntas fechadas utilizaram-se gráficos em forma de pizza para melhor visualização. As informações obtidas através dos dados foram analisadas de acordo com conhecimentos obtidos através de referências teóricas adquiridas no decorrer da elaboração do trabalho.

2.4 LIMITAÇÕES DO MÉTODO

Durante a aplicação dos questionários alguns funcionários estavam de férias e outros não responderam às perguntas por medo da empresa ser a autora da aplicação dos mesmos e sofrerem algum tipo de repressão.

2.5 IMPLICAÇÕES DO MÉTODO

Durante toda a elaboração do trabalho de conclusão de curso o nome da empresa não foi citado em nenhum momento, os funcionários responderam livremente as perguntas. No questionário não houve identificação do colaborador, não houve discriminação de nenhum tipo, as perguntas foram elaboradas de acordo com a finalidade da pesquisa, e todas as informações citadas tiveram sua fonte discriminada.

2.6 RECURSOS

Foi necessário disponibilizar de recursos como a aquisição de livros, material para impressão do trabalho durante toda a sua realização, recarga de cartucho, utilização de computadores já adquiridos anteriormente e pacotes de internet também já adquiridos, livros emprestados pela biblioteca da Faculdade Católica de Anápolis.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A seguir apresentam-se os resultados e as discussões sobre os dados coletados neste estudo.

Quadro1 - Características dos colaboradores da empresa

FUNCIONÁRIO	IDADE	SEXO	ESCOLARIDADE	PROFISSÃO	TEMPO DE TRABALHO
F1	27	M	Ensino médio	Vendedor	4 anos
F2	26	M	Superior completo	Vendedor	5 anos
F3	27	F	Ensino médio	Vendedor	25 dias
F4	50	M	Ensino médio	Vendedor	20 anos
F5	44	M	Ensino médio	Vendedor	14 anos
F6	29	M	Superior Incompleto	Vendedor	3 anos
F7	29	M	Ensino médio	Vendedor	1 ano e 3 meses
F8	21	F	Ensino médio	Caixa	1 ano e 10 meses
F9	21	F	Ensino médio	Caixa	1 ano e 7 meses
F10	18	F	Ensino médio	Consultora	1 ano
F11	33	F	Ensino médio	Vendedor	1 ano e 7 meses
F12	27	F	Ensino médio	Vendedor	2 meses
F13	33	M	Ensino médio	Vendedor	11 meses
F14	27	F	Superior Incompleto	Vendedor	7 meses
F15	26	M	Superior completo	Vendedor	7 anos
F16	21	F	Ensino médio	Vendedor	1 ano
F17	26	M	Superior Incompleto	Vendedor	1 ano e 8 meses
F18	21	M	Superior Incompleto	Vendedor	1 ano e 8 meses
F19	25	M	Superior Incompleto	Vendedor	8 meses
F20	30	F	Superior Incompleto	Vendedor	5 anos e 2 meses
F21	29	M	Superior Incompleto	Caixa	6 anos
F22	52	M	Ensino médio	Vendedor	1 ano e 7 meses
F23	38	M	Superior completo	Gerente	6 anos
F24	33	M	Superior Incompleto	Vendedor	1 ano
F25	24	M	Superior Incompleto	Vendedor	10 meses
F26	45	M	Ensino médio	Vendedor	1 ano
F27	32	F	Ensino médio	Vendedor	9 anos -
F28	28	F	Superior Incompleto	Vendedor	10 anos
F29	33	M	Ensino médio	Vendedor	6 anos
F30	33	F	Ensino médio	Vendedor	6 anos e 3 meses

Continuação

F31	17	F	Ensino médio	Menor aprendiz	9 meses
F32	21	F	Ensino médio	Caixa	4 meses
F33	21	F	Ensino médio	Caixa	2 anos e 7 meses
F34	25	F	Ensino médio	Vendedor	2 anos
F35	37	F	Ensino médio	Vendedor	4 anos
F36	21	F	Ensino médio	Vendedor	7 meses
F37	48	M	Ensino médio	Vendedor	5 anos e 6 meses
F38	26	M	Ensino médio	Vendedor	2 meses
F39	32	F	Ensino médio	Vendedor	3 anos
F40	25	F	Ensino médio	Vendedor	4 meses
F41	25	M	Ensino médio	Vendedor	2 anos e 11 meses
F42	23	F	Ensino médio	Vendedor	4 anos
F43	22	F	Superior Incompleto	Vendedor	1 ano e 4 meses
F44	25	F	Superior Incompleto	Vendedor	2 anos
F45	23	F	Ensino médio	Vendedor	3 anos
F46	26	F	Ensino médio	Vendedor	1 ano
F47	33	F	Superior Incompleto	Caixa	5 anos
F48	18	F	Ensino médio	Analista de credito	2 meses
F49	33	F	Ensino médio	Vendedor	6 anos
F50	22	M	Ensino médio	Vendedor	6 meses
F51	29	M	Ensino médio	Vendedor	1 ano 3 meses
F52	29	M	Ensino médio	Vendedor	2 anos
F53	33	M	Ensino médio	Vendedor	6 anos
F54	22	M	Ensino médio	Vendedor	6 meses
F55	29	M	Ensino médio	Vendedor	1 ano 3 meses
F56	31	F	Superior completo	Vendedor	4 anos

Tabela 1. Dados da pesquisa, 2014.

Foram entrevistados 56 colaboradores de diversas áreas dentro da organização, com idade média de 20 anos de idade. A maioria com um nível de escolaridade baixo, pois cursou somente até o ensino médio completo, isso ocorre devido à profissão executada pelos colaboradores, pois na maioria dos casos essas funções não exigem nível de graduação e sim experiência em vendas, a maioria desses colaboradores está há mais de um ano nessa profissão, pois, o mercado não oferece a média salarial de um vendedor em uma função do pouco nível de escolaridade, então grande partes desses trabalhadores se acomodam nessa função. Não se tem grande diferença entre o sexo dos entrevistados, pois grande parte das mulheres que também vendem serviços na empresa ocupam cargos

específicos no caixa e análise de crédito, mas no salão de vendas a grande maioria é do sexo masculino.

FIGURA 1 - Nível da qualidade de vida dentro da organização

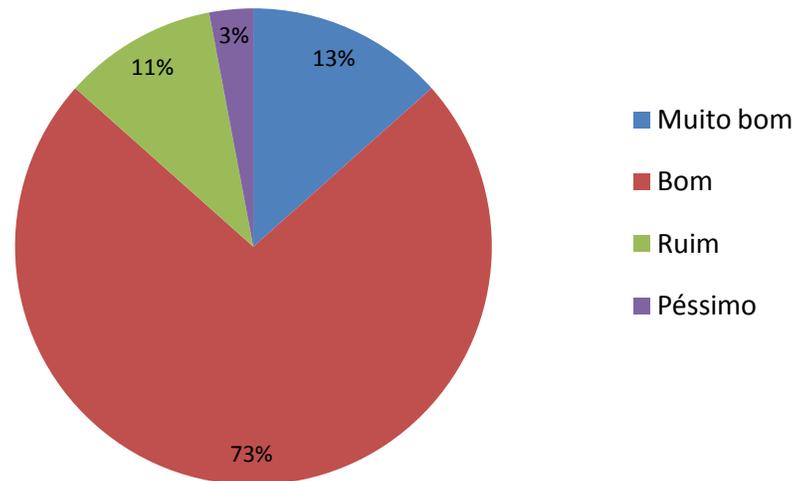


Figura 1. Dados da pesquisa, 2014.

Pode-se analisar na figura, a maior parte da amostra demonstra que a qualidade de vida dentro da organização encontra-se adequada para suprir as necessidades de seus colaboradores. Trata-se de um dado muito importante para a organização, pois seus colaboradores pouco se queixam da qualidade de vida aplicada dentro da empresa. Porém, para Rodrigues (2011) o trabalhador com menor grau de instrução tende a acolher sem receio e dissabor as condições de trabalho que a empresa impõe (visto que na tabela 1, maior parte dos trabalhadores possui pouca instrução) como o conceito de qualidade é algo individual, então entende-se que para esses colaboradores o que a empresa lhes oferece é o suficiente para obterem a qualidade de vida no trabalho.

Vemos que temos um percentual de 11% que alegam que a qualidade de vida dentro da empresa é ruim, mostrando que temos colaboradores que não estão satisfeitos, reforçando a teoria de que o que é bom para um, pode não ser para o outro.

Mas Gil (2012) entende que o trabalhador deve usufruir de uma boa qualidade de vida no trabalho, pois a maior parte do tempo de sua vida eles passam dentro da

empresa e a maioria das pessoas que não possuem um relacionamento social e familiar bem sucedido, procura em seu trabalho satisfazer essa carência.

FIGURA 2 - Nível de satisfação em relação aos benefícios oferecidos pela organização.

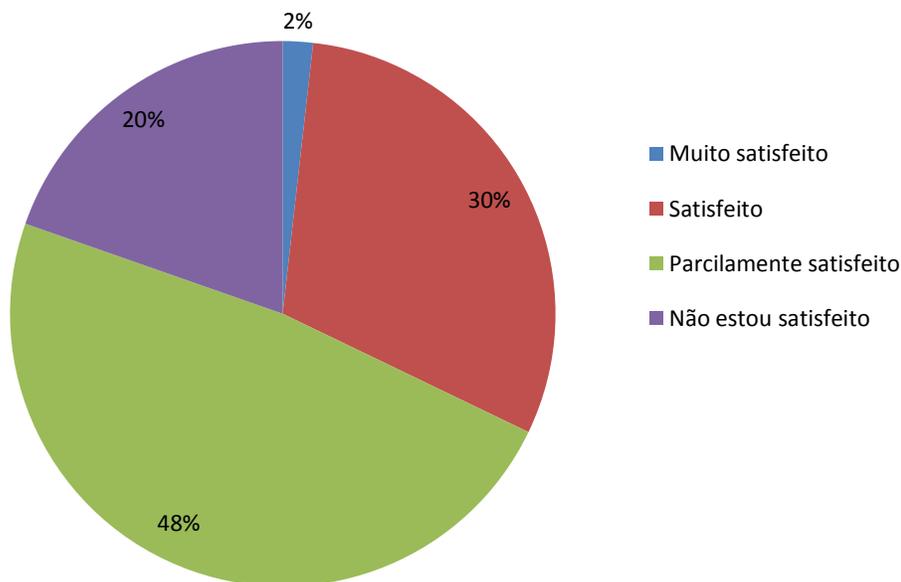


Figura 2. Dados da pesquisa, 2014.

A análise dos resultados demonstra que a maior parte da amostra entrevistada encontra-se parcialmente satisfeita, ou pouco satisfeita com os benefícios que a organização lhes oferece. São os benefícios oferecidos aos funcionários vales transportes e vale refeição, plano de saúde e plano odontológico. Pode-se afirmar que em relação a esse quesito a empresa está com certa carência. Já para a menor parte dos entrevistados, diz-se satisfeita com os benefícios oferecidos pela empresa, pelo fato de não ter despesas com refeição e vale transportes.

Chiavenato (2004) diz que os benefícios são uma forma que a organização oferece de recompensar seus funcionários pelo seu trabalho e dedicação. Se a empresa não oferecer a eles esses benefícios, eles teriam de ser comprados no

mercado com próprio salário que recebe. O autor ainda diz que, os benefícios oferecidos aos colaboradores influência diretamente no grau de qualidade de vida na organização.

FIGURA 3 - Avaliação do ambiente de trabalho

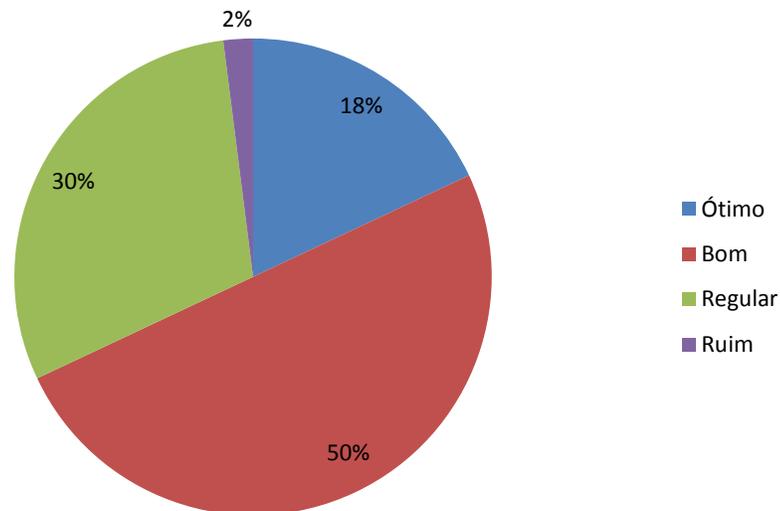


Figura 3. Dados da pesquisa, 2014.

De acordo com a figura acima pode-se observar que a maior parte dos entrevistados avalia seu ambiente de trabalho como ótimo e bom. Eles afirmam que trabalham com união e possuem ótima expressão o que resulta em um ambiente de convivência agradável. E o que o defende o autor Chiavenato (2009) ao citar que um bom ambiente de trabalho deve envolver condições de tempo que engloba jornada de trabalho, e horários de descanso, e também condições sociais, que são organizações informais e relacionamento entre funcionários. Todas essas situações contribuem para um melhor ambiente de trabalho.

Ainda de acordo com a figura, vemos uma parcela de 30% dos colaboradores que avaliam seu ambiente de trabalho como regular.

FIGURA 4 – Relacionamento com o líder

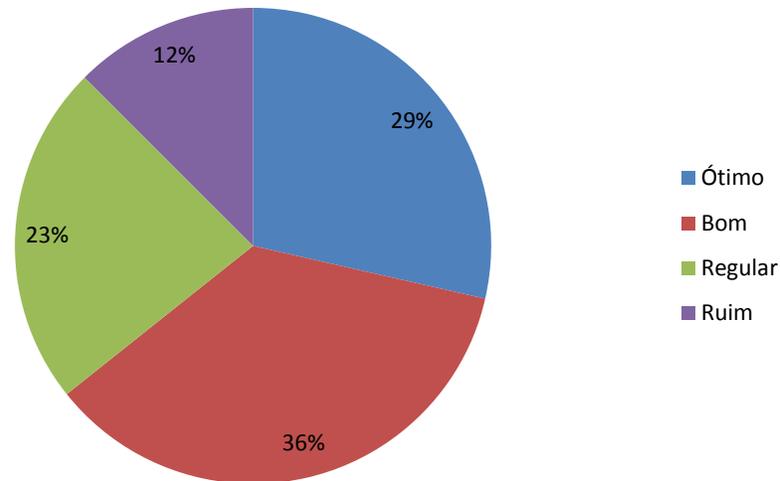


Figura 4. Dados da pesquisa, 2014.

No ambiente de trabalho estudado os colaboradores possuem um bom relacionamento com seus líderes, para Chiavenato (2010) o gerente deve possuir um estilo de gerência democrática e participativa, que abrange a união entre a equipe, dessa forma as ideias são expostas com clareza, os problemas resolvidos com democracia, o trabalhador envolvido nas decisões se sente mais valorizado. O líder é visto como um apoio, um recurso a ser utilizado, não como um dominador. Para Rodrigues (2011) não há espaço no mercado para o líder autoritário e indagável, os líderes atuais podem ser questionados em qualquer ocasião. Esse tipo de liderança é responsável por um bom ambiente de trabalho, pois o gerente é a cabeça da equipe e os subordinados se espelham em seus líderes.

Vemos que uma porcentagem considerável não mantém um bom relacionamento com o superior, discorda da forma de liderança ou atitudes tomadas pelo mesmo, pois dentro de uma empresa há pessoas com perfis diferentes, então cabe ao líder ter flexibilidade e sabedoria na gerência, para guiar de forma harmoniosa as atividades humanas.

FIGURA 5 –Avaliação do nível de segurança estrutural

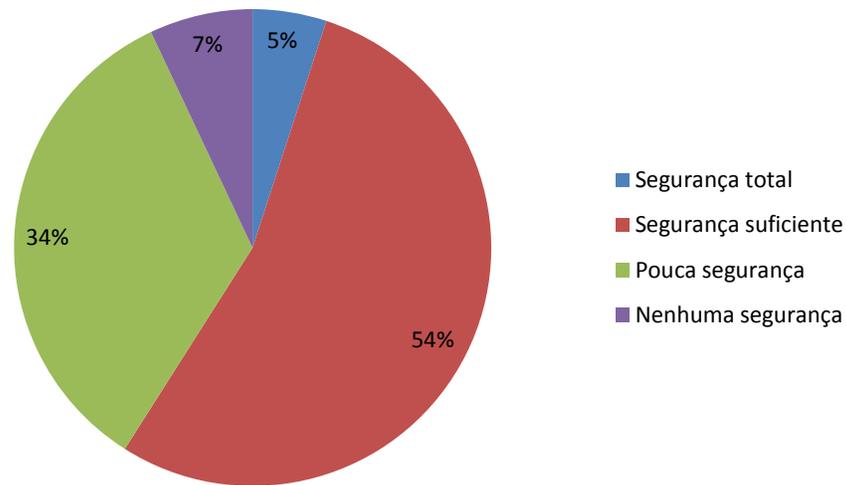


Figura 5. Dados da pesquisa, 2014.

A segurança dentro da empresa foi aferida como suficiente, pois tem a segurança básica que a empresa necessita para desenvolver suas atividades, possui extintores de incêndio, corrimão nas escadas, porém não possui rampa para acesso ao piso superior e entrada da loja e a instalação elétrica em um local encontrava-se a vista, mas são alguns detalhes que passam despercebidos pela maior parte dos funcionários que não são exigentes em relação a segurança, de acordo com Chiavenato(2010) a o valor das necessidades humanas se diferencia conforme a cultura pessoal e organizacional.

Na empresa a segurança é vista como sendo de responsabilidade do empregado, mas segundo o autor citado acima as empresas que buscam a eficácia, devem investir além do que é exigido em lei para criar um ambiente de boas condições de trabalho, sendo assim, propício para a empresa permanecer sendo eficaz no que se propõe a oferecer a seus clientes.

Pode se analisar que existe uma porcentagem considerável dos colaboradores que se sentem inseguros em relação à segurança do ambiente e veremos na próxima figura que a empresa teve acidentes de trabalho com os seus colaboradores.

FIGURA 6 - Porcentagem de colaboradores que já sofreram acidente de trabalho

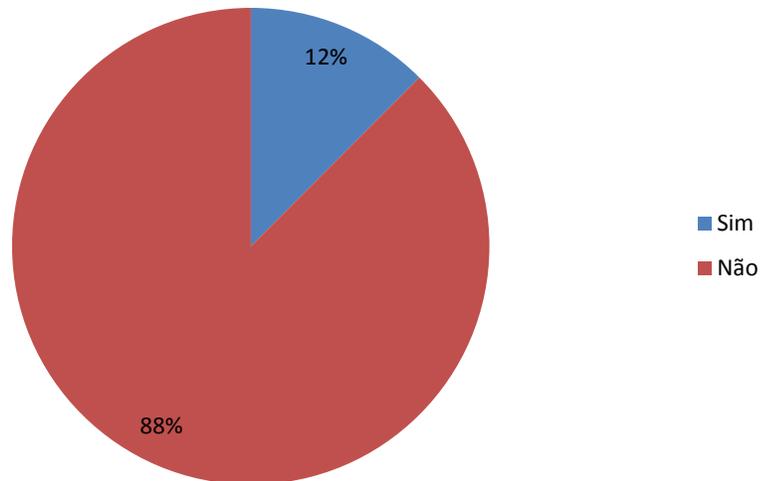


Figura 6. Dados da pesquisa, 2014.

De acordo com a figura acima, pode se observar que a maior parte da amostra analisada nunca sofreu nenhum tipo de acidente no trabalho, isso decorre organização, estão concordando que o ambiente de trabalho não traz riscos para o dia-a-dia, no desenvolver de suas atividades. Uma menor parte se queixou em relação a acidentes ocorridos no decorrer das atividades desenvolvidas como: torção no tornozelo, e choque elétrico, o que aconteceu apenas com uma parte mínima em relação a amostra pesquisada. Isso para a organização é um número bom, pois demonstra que ela se preocupa com esse quesito. Segundo Chiavenato (2010) a relação entre corpo, mente e padrões sociais, fazem parte deste contexto. Pode-se dizer que um ambiente onde as pessoas sentem bem, acaba promovendo maior produtividade para a organização em geral.

FIGURA 7 - Oportunidades a fim de utilizar e desenvolver as habilidades humanas

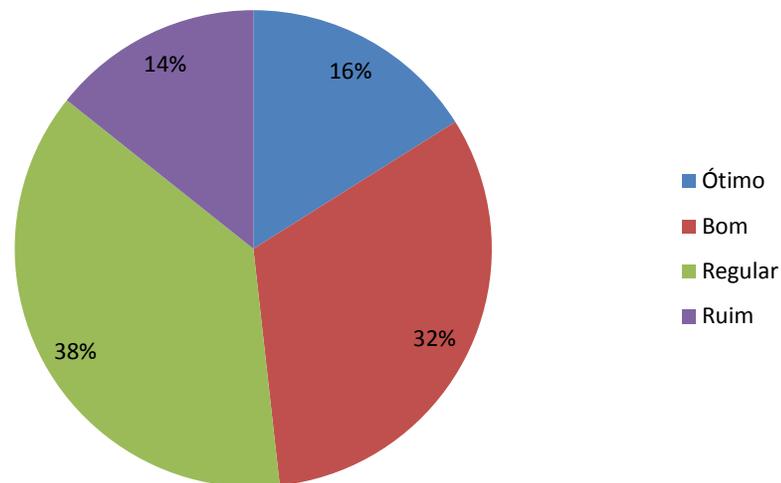


Figura 7. Dados da pesquisa, 2014.

O trabalho deve acrescentar na vida do colaborador, de forma com que ele se sinta valorizado, e também tenha a percepção que a função que ele desempenha traz contribuição significativa para o crescimento da empresa. A organização deve investir mais no capital humano, a fim de extrair do colaborador aquilo que ele tem de melhor a oferecer para a empresa. Na figura acima pode se analisar que a maior parte da amostra não está satisfeitos com a forma que a empresa tem de utilizar as habilidades dos colaboradores. Eles possuem autonomia nas tarefas, mas em alguns casos não se tem a informação detalhada do meio a ser seguido, como na resolução de problemas inéditos se sentem perdidos, sem saber a quem recorrer, falta informação. Os trabalhadores desenvolvem múltiplas habilidades visto que não se restringem a executar apenas a sua função, mas buscam conhecimento para solucionarem o problema que surgir.

Lacombe (2005) diz que, para as organizações utilizem de forma justa as habilidades de seus colaboradores, deve existir treinamentos, para que os mesmos

tome conhecimento de como agir em determinadas situações, esses treinamentos são responsáveis em melhorar ou aprimorar conhecimentos e habilidades já existentes.

FIGURA 8- Nível de desconforto corporal

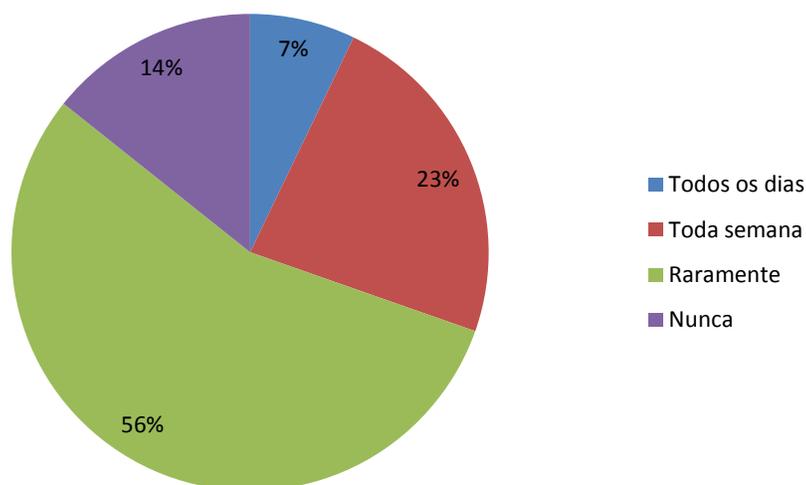


Figura 8. Dados da pesquisa, 2014.

O trabalho em si pode provocar doenças o líder tem a responsabilidade de cuidar da saúde corporal e psicológica do trabalhador. Chiavenato(2010) afirma que um bom profissional, mas com problemas de saúde não produz com a eficiência que um funcionário saudável.

O resultado da análise da figura transparece que os funcionários possuem boa saúde, a empresa determina que os colaboradores façam os exames admissionais, periódicos, retorno, demissional e quando o trabalhador muda de função como previsto em lei. O resultado surpreende, pois em um ambiente com tanta cobrança e a correria do dia-a-dia espera-se um desfecho diferente, pois a empresa não oferece nenhum programa de medicina ocupacional apenas o previsto em lei.

Quadro 2–Quantidade de colaboradores que sentiram sintomas de estresse nos últimos três meses

Sintomas	Quantidade de funcionários
Dores de cabeça	34
Dores musculares	25
Irritabilidade	24
Insônia	7
Ansiedade	21
Esquecimento	17
Tonturas	7
Queda de cabelo	8
Má digestão	8
Dores na coluna	40
Stress	50

Tabela 2. Dados da pesquisa, 2014.

Com as inovações tecnológicas, novas metodologias de trabalho, competição de mercado, o trabalhador está sendo mais cobrado por resultados e isso reduz a Qualidade de Vida do Colaborador e provoca estresse. Para Limonge-França o estresse é a reação física do corpo humano à pressão psicológica. Verifica-se que parte dos colaboradores sentem sintomas de estresse que se revelam no corpo e na mente, isso demonstra que há uma cobrança pessoal e profissional em relação as metas que os trabalhadores devem atingir, pois influencia diretamente no salário dos vendedores e na produtividade da empresa, os profissionais desta área sentem a grande responsabilidade de dar o resultado do lucro final da empresa, pois é através das vendas realizadas que todo o processo realizado anteriormente vai ser compensatório ou não, o estresse também é dado devido ao contato direto com os clientes, visto que as reclamações são recebidas primeiramente por esse profissional.

CONCLUSÃO

De acordo com o estudo realizado por esta pesquisa, verifica-se que na atualidade a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores de uma rede de eletrodomésticos em Anápolis possui um nível satisfatório por grande parte dos colaboradores. Porém Rodrigues (2011) diz que o grau de exigência de QVT altera de acordo com o grau de instrução do colaborador, sendo assim a empresa não é muito cobrada pela Qualidade de Vida de seus funcionários.

O requisito identificado pelo questionário como mais carente de QVT foi nos benefícios oferecidos pela empresa onde os funcionários alegam que o plano de saúde oferecido pela empresa não atende suas necessidades e nenhum incentivo a formação profissional do trabalhador o que provoca muitas vezes a opção de procurar trabalho em empresas concorrentes.

Favoravelmente, 50% dos colaboradores estão satisfeitos com o ambiente de trabalho, sendo assim as condições físicas de trabalho estão condizentes com o esperado, assim um ambiente livre de riscos para o funcionário, traz grandes benefícios, como por exemplo a integridade física.

Em relação a acidentes de trabalho, 88% dos funcionários nunca sofreram nenhum tipo de acidente dentro empresa, e relatam que suas atividades são desenvolvidas sem nenhum risco para a sua saúde, o que reforça o nível de segurança para os colaboradores desta empresa, que também é avaliada pela grande maioria como suficiente para o ambiente de trabalho.

Absorveram-se conhecimentos diversos, tais como: a qualidade de vida dentro da empresa tem significados diferentes para cada pessoa, o que para uns pode ser de valor, para outros não tem importância alguma, mas a grande percepção é que a maior parte sente-se realizada com pequenos detalhes como um ambiente de trabalho agradável, que muitas vezes a empresa não consegue ter essa visão, então recomenda-se a empresa que oriente seus gestores sobre a importância da QVT na organização, podendo ser oferecido a eles livros sobre o assunto e palestras para aquisição de uma visão abrangente e realista do tema.

Pode-se concluir que a Qualidade de Vida no Trabalho oferece vantagens competitivas que podem ser aproveitadas com sucesso nessa empresa que atua na área de vendas, pois segundo os autores quanto maior sua qualidade de vida

melhor seu desempenho, que é o objetivo final da empresa. Existe uma necessidade de uma gestão mais estratégica dos recursos humanos no setor produtivo, as políticas de recursos humanos devem ser integradas, nunca contraditórias entre si, dando-se importância da observação das características peculiares de cada organização.

Com este estudo pode-se demonstrar que a utilização de recursos humanos adequados no processo da administração pode valorizar e muito o desempenho de toda a estrutura empresarial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREU, Rosângela Carvalho. MONTEIRO, José Carlos. LIMONGE-FRANÇA, Ana Cristina. **A qualidade de vida no trabalho como ação institucional – o caso SESCItaquera**. In: FISCHER, André Luiz. DUTRA, Joel Souza. AMORIM, Wilson Aparecido C. **Gestão de Pessoas; Desafios Estratégicos das Organizações Contemporâneas**, São Paulo: Atlas, 2009. p.143-167.

ARAUJO, Luiz Cesár G. ADRIANA, Amadeu Garciade. **Gestão de pessoas: 2 ed. estratégias e integração organizacional**. São Paulo: Atlas, 2008.

ARAUJO, Luiz Cesár G. de. **Gestão de pessoas: estratégias e integração organizacional**/Luiz César G.de Araujo, Adriana Amadeu Garcia. 2 ed. São Paulo:Atlas,2009.

BOHLANDER, George W; SNELL, Scott; SHERMAN, Arthur.**Administração de Recursos Humanos**. 1 ed. 3. Reimpressão. São Paulo: CengageLearning,2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

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

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos das organizações**.9 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: O capital humano das organizações**. 9 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

DESLER, Gary. **Administração de recursos humanos**. 2 ed. Tradução Cecilia Leão Oderich: revisão técnica Irene Kazumi Miura. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas.** 1 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

FERNANDES, Camila Araujo. **Qualidade de vida no trabalho: fator decisivo no desempenho organizacional.** In: CORONADO, Ana Beatriz. Rio de Janeiro, 4 de Dez. 2008. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/mobile/artigos.html>. Acesso em: 01 nov. 2013. 19: 02:22.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Práticas de Recursos Humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos.** 1 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

GILL, Antônio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais.** 1 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

KANAANE, Roberto. ORTIGOSOFORMIGARI, Sandra: **Manual de treinamento e desenvolvimento do potencial humano.** 2 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LAMCOMBE, Francisco José Masset. **Recursos humanos: Princípios e tendências.** São Paulo: Saraiva, 2005.

LIMONGE-FRANÇA, Ana Cristina. **Práticas de Recursos Humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos.** São Paulo: Atlas, 2004.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico.** 14 ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru: **Manual compacto para disciplinas TGA e introdução à administração.** 2 ed. 4 reimp. São Paulo: Atlas, 2012.

NOBRE, Moacyr Roberto: **Qualidade de vida, educação em saúde e prevenção de doenças.** São Paulo: Atlas, 1995.

PALADINI, Edson Pacheco: **Avaliação Estratégica da Qualidade - 2ª Ed.** São Paulo: Atlas, 2011.

RODRIGUES, Marcus Vinicius. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 13.ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

SCHERMERHORN, Jr., John R. **Fundamentos de comportamento organizacional**. Tradução de Sarah RivkaGedanke. HUNT, James G. OSBORN, Richard N. Porto Alegre: Bookman, 1999.

VERGARA, Constant Sylvia. **Gestão de pessoas**. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

ANEXOS

Questionário

Idade _____

Escolaridade _____

Profissão _____

Tempo de trabalho na empresa (Ano/meses) _____

Sexo:

 Masculino Feminino

Leia atentamente todas as questões, em caso de dúvidas, solicite ajuda do responsável pela aplicação do questionário.

1- Circule um numero e de nota para a qualidade de vida dentro de sua organização, a partir da escala abaixo:

Muito Bom	Bom	Ruim	Péssimo
12 3	4 5 6	7 8 9	10

2 – Você está satisfeito (a) com os benefícios que a organização lhe oferece:

 Muito satisfeito (a). Satisfeito (a). Parcialmente satisfeito (a). Não estou satisfeito (a).

3 – Avalie seu ambiente de trabalho:

 Ótimo. Bom. Regular. Ruim.

4 -Como você avalia seu relacionamento com seu líder:

- Ótimo.
- Bom.
- Regular.
- Ruim.

5 -A organização oferece segurança estrutural aos colaboradores durante suas atividades:

- Nenhuma segurança.
- Pouca segurança.
- Segurança suficiente.
- Segurança total.

6 – Já sofreu algum tipo de acidente de trabalho

- Sim.
- Não.

Se já sofreu, qual?

7 – O nível que a organização está oferecendo a fim de trazer oportunidades, utilizar e desenvolver as habilidades humanas:

- Ótimo.
- Bom.
- Regular.
- Ruim.

6 -Sente algum tipo de desconforto corporal? Exemplos: dor de cabeça, insônia, etc.

- Todos os dias.
- Toda semana.
- Raramente.
- Nunca.

7 – Sentiram, nos últimos três meses, algum sinal relacionado ao trabalho. Como os apresentados abaixo: (pode marcar mais de um).

() Dor de cabeça.

() Dores musculares.

() Irritabilidade

() Insônia.

() Ansiedade.

() Esquecimento.

() Tonturas.

() Queda de cabelo.

() Má digestão.

() Outros.

Quais?
