



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAIBA
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO GESTÃO DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO**

CINTHIA RAQUEL BARBOSA DE ARAUJO

**UM ESTUDO DE CASO: ERGONOMIA E QUALIDADE DE VIDA NA
CREDSUPER**

**CAMPINA GRANDE/PB
2014**

CINTHIA RAQUEL BARBOSA DE ARAUJO

**UM ESTUDO DE CASO: ERGONOMIA E QUALIDADE DE VIDA NA
CREDSUPER**

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Gestão de Cooperativas de Crédito da Universidade Estadual da Paraíba em cumprimento às exigências para obtenção do título de Especialista em Gestão de Cooperativas de Crédito.

Orientador: Dr. Rômulo Marinho do Rêgo

Campina Grande/PB
ABRIL - 2014

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

A658e Araújo, Cinthia Raquel Barbosa de.
Um estudo de caso [manuscrito] : ergonomia e qualidade de vida na CREDSUPER / Cinthia Raquel Barbosa de Araújo. - 2014.
56 p. : il. color.

Digitado.
Monografia (Gestão em Cooperativas de Crédito) -
Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa, 2014.
"Orientação: Prof. Dr. Rômulo Marinho do Rêgo,
Matemática".

1. Ergonomia. 2. Qualidade de vida no trabalho. 3.
Cooperativas de crédito. I. Título.

21. ed. CDD 334.2

CINTHIA RAQUEL BARBOSA DE ARAUJO


**UM ESTUDO DE CASO: ERGONOMIA E QUALIDADE DE VIDA NA
CREDSUPER**

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Gestão de Cooperativas de Crédito em cumprimento às exigências para obtenção do título de Especialista em Gestão de Cooperativas de Crédito.

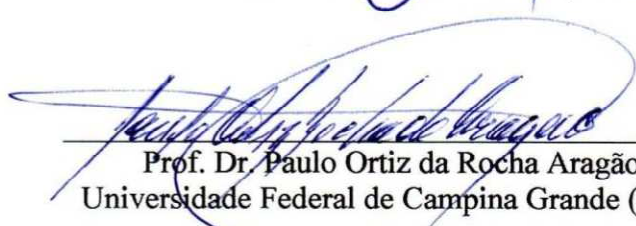
Orientador: Dr. Rômulo Marinho do Rêgo

Trabalho aprovado em 08/04/2014.


BANCA EXAMINADORA



Prof. Dr. Cidoval Moraes de Sousa (Orientador)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Dr. Paulo Ortiz da Rocha Aragão
Universidade Federal de Campina Grande (UFCG)



Prof. Dr. Rômulo Marinho do Rêgo
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

RESUMO

Entendendo a ergonomia como estudo da adaptação do trabalho ao homem, ou seja, através do estudo do relacionamento do ser humano com o seu trabalho, relacionando-o com a utilização de máquinas e equipamentos, características fisiológicas, psicológicas, a ergonomia passa a ser uma opção viável para incrementar a Qualidade de vida no trabalho e, simultaneamente, a qualidade do processo produtivo, por meio de melhorias no ambiente de trabalho, na interação homem-máquina, nos fatores de segurança, dentre outros. O presente trabalho traz uma reflexão acerca da importância da ergonomia nas modernas organizações que pretendem posicionar-se vantajosamente no mercado, bem como propor uma discussão sobre os impactos que as melhorias ergonômicas estão trazendo para a saúde dos funcionários, com destaque para a qualidade de vida laboral. Como objetivo geral tem-se que o presente trabalho busca identificar, segundo a ótica dos funcionários de uma cooperativa de crédito, o impacto da ergonomia na qualidade de vida no trabalho (QVT). A pesquisa foi realizada na CREDSUPER que atua no segmento de Cooperativas de Crédito na Cidade de Natal/RN, no bairro de Lagoa Nova. A metodologia usada na pesquisa foi um estudo descritivo utilizando-se como coleta de dados um formulário aplicado aos funcionários. Como resultado da pesquisa observou-se que a organização foco da investigação foi avaliada positivamente em relação a algumas variáveis ergonômicas e alguns fatores que contribuem para a qualidade de vida no trabalho.

Palavras-chave: Ergonomia. Qualidade de Vida no Trabalho. Cooperativas de Crédito.

ABSTRACT

Understanding how ergonomics the study of adapting work to the worker, namely, through the study of the relationship of the human being with his/her work in relation with the use of machinery and equipment, physiological, psychological characteristics, ergonomics is a viable option for increasing the quality of life at work and at the same time, the quality of the productive process, through improvements in the work environment , on man-machine interaction, safety factors, among others. The present work brings a reflection about the importance of ergonomics in modern organizations wishing to position itself advantageously in the market, as well as propose a discussion about the impacts that the ergonomic improvements are bringing to the health of employees, with emphasis for the work life. As a general objective has been that the present study seeks to identify, according to the optics of the employees of a Credit Union, the impact of ergonomics on the quality of work life (QWL). The survey was conducted in CREDSUPER which operates in the credit unions in the city of Natal/RN, in the New Pond. The methodology used in the research was a descriptive study using as a data collection form applied to officials. As a result of the research showed that the focus of the investigation was evaluated positively in relation to some ergonomic variables and some factors that contribute to the quality of life at work.

Keywords: Ergonomics. Quality of life at work. Credit unions.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	06
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO E PROBLEMA	06
1.2	OBJETIVOS	07
1.2.1	Objetivo Geral	07
1.2.2	Objetivos Específicos	07
1.3	JUSTIFICATIVA DO ESTUDO	07
1.4	APRESENTAÇÃO	08
2	REFERENCIAL TEÓRICO	09
2.1	ERGONOMIA	09
2.1.1	A ergonomia na prática	10
2.1.2	A análise ergonômica do trabalho	11
2.1.3	Áreas da ergonomia	11
2.1.4	Diagnose ergonômica	13
2.2	TIPOS DE ERGONOMIA	15
2.3	CAMPOS DA ERGONOMIA: ÁREAS E TIPOS	16
2.4	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – QVT	17
2.4.1	Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho	21
2.5	RELAÇÕES ENTRE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E ERGONOMIA	25
3	METODOLOGIA	28
3.1	TIPO DE PESQUISA	28
3.2	POPULAÇÃO E AMOSTRA	30
3.3	INSTRUMENTOS DE PESQUISA	30
3.4	COLETA DE DADOS	31
3.5	TRATAMENTO DOS DADOS	32
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	33
5	CONCLUSÃO	48
	REFERÊNCIAS	49
	APÊNDICES	51

1. INTRODUÇÃO

1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO E PROBLEMA

Nos dias atuais, um dos principais desafios dos postos de trabalho, são as mudanças tecnológicas e as novas técnicas de gestão de negócios, causando determinadas alterações nos métodos e processos de produção. Devido essas tais mudanças são fundamentais proporcionar aos funcionários condições adequadas para que estas possam exercer tarefas com conforto e segurança, porém projetando um ambiente de trabalho com concepção ergonômica.

O tema desenvolvido aborda uma análise ergonômica relacionada com a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) com os funcionários da CREDSUPER, na qual implica em uma análise nas principais características, cujas quais envolvem o homem e o seu trabalho que são: os funcionários (aspecto físico, fisiológico, psicológico, sociais), da máquina (equipamentos, ferramenta, mobiliário e instalações), do ambiente físico do trabalhador (temperatura, ruídos, vibração, luz, cores, etc.) e da organização do trabalho (tarefas, atividades, métodos de trabalho).

Portanto, a maioria das empresas está tendo um ponto de vista em relação à saúde e a qualidade de vida no trabalho de seus colaboradores, uma visão mais cuidadosa para a preservação da força de trabalho adequado. E de modo genérico, Ergonomia e QVT constituem duas atividades intimamente relacionadas, no sentido de garantir condições pessoais, ambientais e materiais de trabalho, capazes de manter certo nível de saúde da organização.

Porém, a ergonomia considerada como estudo da adaptação do trabalho ao homem. Foi definida por Alan Wisner (1987) – “Pai da Ergonomia”, como sendo o conjunto de conhecimentos científicos relativos ao homem e necessários à concepção de instrumentos, máquinas e dispositivos que possam ser utilizados com o máximo conforto, segurança e eficiência.

Para Leda Leal Ferreira (1999, p. 123), a idéia básica é que o homem não é uma máquina com certa capacidade matriz a ser utilizada, mas sim um ser complexo com necessidades intelectuais e afetivas que devem ser respeitadas no processo produtivo.

Neste contexto, a ergonomia objetiva modificar os sistemas de trabalho para adequar à atividade neles existentes, às características, habilidades e limitações das

pessoas, com vistas ao seu desempenho eficiente, confortável e seguro. A ergonomia contribui com a boa qualidade de vida do homem em seu ambiente de trabalho, com a prevenção das doenças ocupacionais e acidentes de trabalho, pois os agentes causadores estão sendo o objeto principal de sua atuação

Portanto a partir desse pressuposto, indaga-se:

“Em que ponto os funcionários da CREDSUPER, percebem que a ergonomia contribui para que eles tenham mais qualidade de vida no trabalho?”

1.2. OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Identificar, de acordo com a visão dos funcionários da CREDSUPER, o impacto da ergonomia na qualidade de vida no trabalho.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Verificar algumas condições físicas, psicológicas e sócio-técnicas;
- Analisar o nível de QVT da CREDSUPER, relacionando com algumas variáveis ergonômicas;
- Elaborar uma correlação entre ergonomia e qualidade de vida no trabalho.

1.3 JUSTIFICATIVA DO ESTUDO

Este trabalho foi executado na CREDSUPER, devido primeiramente ao fácil acesso as informações extraídas diretamente dos funcionários que compõem a mesma, havendo uma boa aceitação, por parte destes funcionários, pois estes concordam que o estabelecimento de estudo, necessita desenvolver trabalhos deste tipo, de forma que venha contribuir ainda mais o lado social e humano da empresa x funcionários.

A viabilidade do estudo consistiu também na Cooperativa se dispor a esta consultoria em foco. Além disso, foi fundamental a colaboração de toda a equipe que

compõem o local de estudo, dando oportunidade para obter as informações necessárias para realização deste trabalho.

1.4 APRESENTAÇÃO

A importância deste trabalho se deu a partir do interesse de confrontar a ergonomia com qualidade de vida no trabalho dos funcionários da CREDSUPER.

Portanto, o trabalho será estruturado da seguinte maneira: primeiro será apresentado à introdução, na qual detecta a situação problemática, a qual identifica o problema a ser resolvido. Posteriormente será definidos o objetivo geral e os específicos, que auxiliou a análise dos resultados. Em seguida a justificativa da análise e adiante a apresentação. Logo após será trabalhado a metodologia que norteará o diagnóstico gerando subsídios para dispormos da análise técnica da consultoria. Ao finalizar o estudo serão as considerações finais, as referências e os anexos.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 ERGONOMIA

Entende-se de ergonomia como a ciência que estuda a adaptação do trabalho ao homem, assumindo um papel importante no que se refere à concepção do ambiente de trabalho moderno, envolvendo desde a relação do homem com as diversas técnicas existentes, até a necessidade de qualidade, de motivação, de produtividade, e de redução de custos inerentes à produção (LIDA, 1990).

O conceito principal do termo “Ergonomia” (extraídas do conceito geral de autores como LIDA, 1990 apud GRANDJEAN, et al) diz que está é uma ciência que se preocupa com os fenômenos que ocorrem dentro de um ambiente de trabalho, que podem ser identificados como perturbadores do bem-estar e da qualidade de vida no trabalho. A citação deve levar em consideração o nome dos autores e o ano da obra.

Tecendo um breve histórico da matéria ergonômica, Moraes e Mont’Alvão (2000), fazem referência ao surgimento desse campo do conhecimento, dizendo que o termo Ergonomia foi utilizado pela primeira vez, como campo do saber específico, com objetos próprios e objetivos particulares, pelo psicólogo inglês K.F. Hywell Muffel, no dia 8 de julho de 1949, quando pesquisadores resolvem formar uma sociedade para o estudo dos seres no seu ambiente de trabalho – a Ergonomic Research Society. Nesta data em Oxford, criou-se a primeira sociedade de Ergonomia, que congregava psicólogos, fisiologistas e engenheiros ingleses – pesquisadores interessados nas questões relacionadas à adaptação do trabalho ao homem.

Num sentido amplo, o termo “trabalho” aplica-se a qualquer atividade humana com algum propósito, particularmente se ela envolve algum grau de experiência ou esforço. Ao definir “Ergonomia” em relação ao trabalho humano, em geral utiliza-se a palavra “trabalho” com este significado. Moraes e Mont’Alvão (2000) afirma que o neologismo Ergonomia, compreende os termos gregos ergo (trabalho) e nomos (normas, regras) como origem etimológica e conceitua ainda a Ergonomia como sendo a ciência de utilização das forças das capacidades humanas. E como prática, trata de compreender a aplicação de tecnologia da interface “homem – sistema” a projetos ou modificações de sistema para aumentar a segurança, conforto e eficiência do sistema da qualidade de vida.

Outro conceito interessante é o de Lida (1990) onde registra que a “Ergonomia” é o estudo da adaptação do trabalho ao homem. O trabalho aqui tem uma aceção bastante ampla, abrangendo não apenas aquelas máquinas e equipamentos utilizados para transformar os materiais, mas também toda a situação em que ocorre o relacionamento entre o homem e seu trabalho. Isso envolve não somente o ambiente físico, mas também os aspectos organizacionais de como este trabalho é programado e controlado para produzir os resultados desejados.

Outra definição interessante é a de Murrell (1949 apud CINCURÁ, 2002) pois entende a Ergonomia como “um conjunto de conhecimentos científicos relativos ao homem e necessários para os engenheiros conceberem ferramentas, máquinas e conjuntos de trabalho, que possam ser utilizados com máximo conforto, segurança e eficiência”.

Portanto, pode-se definir Ergonomia como um conjunto de conhecimentos que procura o ajuste confortável e produtivo entre o ser humano e seu ambiente de trabalho, basicamente buscando adaptar as condições de trabalho às características do ser humano, naturalmente a custos adequados.

2.1.1 A ergonomia na prática

A ergonomia como disciplina científica relacionada ao entendimento das interações entre seres humanos e outros elementos de um sistema é também a profissão que aplica teoria, princípios, dados e métodos para projetar a fim de aperfeiçoar o bem-estar humano e o desempenho geral de um sistema. Segundo Lida (1990, p.26):

Os ergonomistas são os responsáveis pelo projeto e avaliação de tarefas, trabalhos, ambientes e sistemas, a fim de torná-los compatíveis com as necessidades, habilidades e limitações das pessoas.

Assim sendo, cabe à ergonomia buscar proporcionar ao homem o estreito equilíbrio entre si mesmo e o seu trabalho, ou o ambiente em que este se realiza, em todas as suas dimensões, de modo a transformar o trabalho de maneira a manter a integridade da saúde dos funcionários e atingir os objetivos da empresa. Levando em consideração, o seu bem estar no momento em que se está realizando as suas rotinas.

O ambiente deve proporcionar bem-estar ao indivíduo, pois é ali onde ele passa a maior parte do seu dia realizando o seu trabalho na empresa. Então, a preocupação de se ter um ambiente agradável do homem com o seu trabalho, devem ser baseados nos

princípios da ergonomia com o propósito de se ter uma melhor relação entre as condições físicas, psicológicas e sociais, o conforto, e a produtividade no trabalho. Tais preocupações nos levam a fazer uma análise ergonômica do trabalho na empresa.

2.1.2 A Análise ergonômica do trabalho

Pode-se denominar a análise ergonômica do trabalho como um estudo em um ambiente onde se tem a necessidade de fazer mudanças na maneira da realização das tarefas ou em máquinas que estão nos postos de trabalho, visando o melhoramento das técnicas, do ambiente, e da disposição das máquinas que estão nos postos de trabalho, visando o melhoramento das técnicas, do ambiente, e da disposição das máquinas. Como afirma Couti (1995, p.369):

Deve-se ter em mente que a análise ergonômica se constitui num meio a serviço de um laudo ou de uma recomendação de melhoria, e não uma finalidade em si mesmo [...] a análise ergonômica irá definir sobre as condições de conforto-productividade (e eventualmente segurança) do ambiente de trabalho.

Portanto, o que se espera do resultado final da análise é um projeto que traga benefícios em relação entre o homem e seu trabalho, seja no ambiente, e em todos os fatores que nele estão inseridos.

2.1.3 Áreas da ergonomia

De acordo com o site da Associação Internacional de Ergonomia (IEA) foi identificado que esta federação é responsável pelas organizações de ergonomia no mundo. Com base nas informações coletadas no site, sabe-se que a IEA divide a ergonomia em três amplos domínios:

- Ergonomia física

Esta é tida com as respostas do corpo humano física e psicológica. Os fatores que implicam no estudo desse tipo de ergonomia são os manuseios de materiais, arranjo físico de estações de trabalho, demandas do trabalho e fatores tais como repetição, vibração, força e postura estática, relacionada com desordens músculo-esquelético (IEA, 2007).

- Ergonomia cognitiva

Esta é conhecida como a engenharia psicológica, refere-se aos processos mentais, tais como, atenção, cognição, controle motor e armazenamento e recuperação de memória, como eles afetam as interações entre seres humanos e outros elementos de um sistema. Os tópicos relevantes estudados nesta área da ergonomia incluem a carga mental de trabalho, a vigilância, a tomada de decisão, o desempenho de habilidades, o erro humano, a interação ser humano – máquina e o treinamento (IEA, 2007).

Ainda sobre a Ergonomia Cognitiva, Couto (1995.p.241) afirma que:

Para se implantar um programa de segurança e de qualidade, em qualquer área da empresa, é necessário conhecer profundamente os mecanismos que resultam em aprendizado correto e prática igualmente correta: abre-se aqui um campo especialmente fértil e atual do conhecimento, a chamada Ergonomia da Cognição ou Ergonomia Cognitiva.

Seguindo os parâmetros de Couto (1995), a ergonomia cognitiva está diretamente ligada à implantação de segurança no trabalho, conseqüentemente tendo uma melhora na qualidade das realizações das tarefas dos funcionários.

- Ergonomia organizacional

Conhecida também por Macroergonomia, relacionada com a otimização dos sistemas sócio-técnicos, incluindo sua estrutura organizacional, políticas e processos. Os fatores aqui estudados incluem trabalho em turnos, programação de trabalho, satisfação no trabalho, teoria motivacional, supervisão, trabalho em equipe, trabalho à distância e ética. (IEA, 2007).

Implantando um programa de segurança e de qualidades na empresa, baseados nos três tipos de ergonomia acima descritos pelo site da IEA, a empresa perceberá que os acidentes e seus riscos podem ser diminuídos. Para a implantação do projeto, é importante que se tenha o conhecimento dos mecanismos que devem ser realizados de maneira correta. Agindo dessa maneira, o indivíduo terá benefícios em relação ao seu trabalho.

Os três tipos de ergonomia sustentam a análise do ambiente a ser pesquisado. Cada um deles trata de pesquisar cada fator específico, como o homem, a satisfação do trabalho, e o ambiente organizacional.

2.1.4 Diagnose ergonômica

Para a realização da diagnose ergonômica, é fundamental que o trabalho se inicie com a síntese de problemas observados no Quadro de Formulação do problema, Sugestões Preliminares de Melhoria, a Priorização e Consolidação do Problema, Predições e Conclusão. Tais partes compõem um trabalho chamado Parecer Ergonômico.

- Parecer ergonômico

A Diagnose é fundamentada a partir do que foi investigado e esclarecido nas etapas do Parecer ergonômico. Moraes e Mont'Alvão (2000) dizem que:

O parecer Ergonômico é etapa imprescindível para a determinação dos passos que se seguirão na Diagnose Ergonômica. De um bom Parecer depende a construção dos instrumentos que serão aplicados: formulários, entrevistas, verbalizações, registros de comportamento, escalas de avaliação. Só assim saberemos o que perguntar e o que observar.

Assim, o parecer ergonômico é o primeiro passo para compor uma diagnose ergonômica. Abaixo, segue as etapas para se obter um parecer ergonômico.

- Formulação do problema

Esta é classificada como a base inicial para se ter o Parecer Ergonômico. Moraes e Mont'Alvão (2000) ressaltam que o objeto da formulação do problema é torná-lo individualizado, específico inconfundível. Portanto, cada formulação dependerá da situação estudada, das condições de trabalho existentes, das atividades reais.

A partir da formulação do problema, o próximo passo é criar propostas de melhorias, mas não tendo confiabilidade nas propostas iniciais.

- Sugestões preliminares de melhorias

As sugestões são idéias iniciais para o desenvolvimento de um projeto com medidas de solução eficazes. Moraes e Mont'Alvão (2000. P.87) relatam que:

Estas sugestões servem para guiar o ergonomista no levantamento de idéias que ficam registradas para posterior desenvolvimento. As sugestões preliminares de melhoria são proposições ainda muito iniciadas – não pretendem ser recomendações, não definem soluções, nem permitem iniciar o desenvolvimento de projetos.

As sugestões só devem servir de base de orientação da realização do projeto, descrevendo quais melhorias devem ser desenvolvidas.

- Priorização e consolidação do problema

Esta etapa cabe, a saber, sobre a gravidade e a urgência da situação dos problemas existentes no ambiente estudado.

Segundo Moraes e Mont'Alvão (2000) a priorização e consolidação do problema compreendem a seleção do subsistema ou subsistemas que serão objeto da diagnose. Utilizam-se critérios como gravidade e urgência dos problemas existentes, a tendência a agravamento, as possibilidades tecnológicas e as decisões dos responsáveis. Nesta etapa se faz uma ilustração mais detalhada destas situações e apresentam-se os argumentos para sua seleção.

- Predições

Esta etapa é fundamental para a Diagnose Ergonômica. É aqui que serão fornecidas as interpretações para as causas dos problemas. Estas causas serão futuramente investigadas durante a Diagnose Ergonômica.

Sendo realizadas estas etapas iniciais do Parecer Ergonômico, tem-se a definição geral do que ocorre no ambiente, identificando os problemas existentes, e conseqüentemente, propondo as melhorias para a resolução dos problemas. O próximo passo para a realização da Diagnose Ergonômica é o estudo das análises que nela estão inseridas.

Segundo Moraes e Mont'Alvão (2000), no Parecer Ergonômico a conclusão é um fechamento onde se pode mencionar os problemas, focalizar os problemas priorizados, e apresentar algumas sugestões de métodos a serem utilizados.

A conclusão apresenta as hipóteses e as atividades a serem realizadas durante a Diagnose Ergonômica.

Esta conclusão se dá, a partir, do preenchimento do Quadro do Parecer Ergonômico.

2.2 TIPOS DE ERGONOMIA

Os estudos ergonômicos servem para qualquer [área ou produto, pois sua finalidade é de correção (resolução de problemas), de concepção (na fase inicial de um projeto) e de conscientização (que é a conscientização do funcionário como medida de resolução de problemas). Lida (1990) descreve a contribuição ergonômica em três tipos de ergonomias:

- Ergonomia de concepção

A ergonomia de concepção ocorre quando a contribuição se faz durante a fase inicial de projeto do produto, da máquina ou do ambiente. Segundo Cincurá (2002):

A ergonomia de concepção interfere amplamente no projeto do posto de trabalho, dos instrumentos, da máquina ou do sistema de produção, da organização do trabalho ou mesmo da formação pessoal.

Nesse sentido, essa preocupação já deve estar contida nas fases iniciais do planejamento dos departamentos de pesquisa e desenvolvimento ou afins.

- Ergonomia de correção

É aplicada em situações reais para resolver problemas que se refletem na segurança, na fadiga excessiva, em doenças do trabalhador ou na quantidade e qualidade da produção. De acordo com Cincurá (2002):

A ergonomia de correção atua de maneira restrita, modificando elementos parciais do posto de trabalho tais como: dimensões, ruídos, iluminação, etc. Sua eficácia é, portanto limitada.

Dessa maneira, a atuação dessa vertente dar-se de forma reativa, ou seja, quando o problema já está instalado e foi identificado.

- Ergonomia de conscientização

Ocorre quando surge a importância de conscientizar o funcionário, através de cursos de treinamento e de reciclagem, ensinando-o a trabalhar de forma segura, reconhecendo os fatores de risco que podem surgir a qualquer momento, no ambiente de trabalho, conforme especificado por Lida (1990, p.8):

Portanto, é importante conscientizar o operador, através de cursos de treinamento e freqüentes reciclagens, ensinando-o a trabalhar de forma segura, reconhecendo os fatores de risco que podem surgir, a qualquer momento, no ambiente de trabalho.

Portanto, para cada ambiente a ser estudado, deve ser levado em conta, a qual o tipo de Ergonomia que o ambiente exige, e quais serão as variáveis que nele influenciam. Visando sempre surgir projetos de melhorias, colocando a relação Homem – Trabalho, como objeto principal do estudo ergonômico.

São nesses ambientes de trabalho que são diagnosticadas as doenças de trabalho relacionadas ao esforço repetitivo, ou a trabalhos que exigem uma carga de força maior do indivíduo. A partir de reclamações dos trabalhadores, identificam-se as reclamações mais comuns: dores nas costas, dores nos braços, mãos, entre outras.

2.3 CAMPOS DA ERGONOMIA: ÁREAS E TIPOS

São duas abordagens que servem de base para se fazer uma análise ergonômica em um estudo.

Os tipos de ergonomia são três: Ergonomia de concepção; Ergonomia de correção e a Ergonomia de conscientização.

Cada uma tem a finalidade própria em relação ao estudo. A primeira cabe a fase inicial de um projeto, visando desenvolver desde o início uma preocupação com a ergonomia. O segundo tipo trata de se fazer um ajuste onde há um problema que vai de encontro com os propósitos da Ergonomia. E o último tipo, aborda a conscientização do funcionário baseando-se nos princípios da ergonomia.

Quanto às áreas, dividem-se em três: Ergonomia física; Ergonomia cognitiva e Ergonomia organizacional.

Cada uma corresponde a um objeto de estudo nesta análise. A primeira área se preocupa em cuidar do ambiente e dos objetos que o funcionário utiliza na realização de suas tarefas. A segunda área refere-se aos processos mentais. E a terceira área da ergonomia visa o bem-estar do clima organizacional. Tanto as áreas quanto os tipos da ergonomia, ambos são fundamentais para se ter um estudo completo no ambiente.

2.4 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – QVT

Sabe-se que a ergonomia está diretamente relacionada ao desempenho das atividades de trabalho dos colaboradores de uma organização, enfocando principalmente a relação existente entre homem x Ambiente de trabalho. Entre esta relação, as empresas têm prestado atenção aos fatores que incidem sobre a produtividade de seus negócios, seja produto ou serviço. Tais preocupações estão correlacionadas à carga de trabalho, o ambiente de trabalho, e o clima organizacional, e podem ser classificadas como pontos de importante relevância para gerir seus negócios.

Cada vez mais, tem-se à atenção aos relacionados à qualidade de vida no trabalho. Assuntos como: produtividade, competitividade e qualidade tem sido o foco de empresários quanto à gerência de suas empresas. Para Fernandes (1996, p.14):

Produtividade, competitividade e qualidade têm atraído a atenção de pesquisadores, profissionais de todas as áreas e, evidentemente, dos próprios empresários. Tal questão abre espaço para reflexões sobre novas formas de organização do trabalho e de implantação de tecnologias direcionadas para a qualidade total, exigindo maior comprometimento e participação por parte dos empregados, para a consecução de suas metas, refletindo-se no gerenciamento dos recursos humanos.

Portanto, estes são os pontos relevantes para as empresas, que servem de base de estudo para se ter um bom projeto de Qualidade de Vida no Trabalho.

A busca incessante das empresas em atingir a produtividade máxima e o seu diferencial competitivo em termos de Qualidade, tem gerado estudos a cerca de projetos com a implantação dos programas de Qualidade, sendo aqueles, o foco de resultado em tal projeto.

Ainda para Fernandes (1996, p. 26):

É preciso dar condições às chefias para gerenciarem o processo voltado para a qualidade, incentivando a criatividade e a inovação, como também criando uma consciência básica de responsabilidade e de participação por parte dos empregados.

Sendo assim, para se ter o bom desempenho organizacional visando à Qualidade, é preciso que haja a participação dos colaboradores. O alcance do sucesso para a Qualidade tem que haver o envolvimento de todos os colaboradores de forma geral.

Conforme as considerações de Fernandes (1996) são importantes que todas as funções das empresas busquem a obtenção da Qualidade dos produtos e serviços, sob o acompanhamento da alta administração e dos próprios empregados, pois, estes são vistos como agentes da Qualidade, sem distinção de cargo ou nível hierárquico. Deste modo, o comprometimento da busca da Qualidade é aplicado a todos que fazem parte do quadro de colaboradores da empresa, sendo estes fatores diferenciadores da competitividade empresarial.

A autora Fernandes (1996), a cerca desse assunto, argumenta que a Participação constitui-se numa abordagem gerencial amparada na motivação, centrada especialmente em técnicas de grupo, atribuindo-se à mesma um incremento de produtividade, desempenho e satisfação no trabalho, essenciais à eficácia das organizações.

Ao tratar de Qualidade de vida na organização, o primeiro pensamento de satisfação é sobre a remuneração, a qual não deixa de ser assunto atrativo, mas é necessário levar em consideração outros fatores existentes no ambiente de trabalho.

Como afirma a autora Fernandes (1999, p. 60), “é preciso atentar-se para uma gama de fatores que, quando presentes numa situação de trabalho, refletem-se na satisfação e participação do individuo, mobilizando suas energias e atualizando seu potencial”.

A meta principal de “Qualidade de Vida no Trabalho” por Fernandes (1996) é definida como a conciliação de interesses dos indivíduos e das organizações, ou seja, ao mesmo tempo em que melhora a satisfação do trabalhador, melhora a produtividade da empresa.

Embora a qualidade de vida dependa de condições de trabalho favoráveis, há outros aspectos que podem tornar os cargos mais satisfatórios, refletindo-se indiretamente na produtividade, e que independem de elevação do custo operacional com pessoal ou instalações.

Na linguagem cotidiana a palavra “trabalho” tem muitos significados e embora pareça compreensível, como uma das formas elementares de ação dos homens, seu conteúdo varia de acordo com a situação que é dada.

Guido (2003) já havia referido que o trabalho é entendido como uma atividade que permite ao ser humano uma inserção social, no qual os aspectos físicos e psíquicos estão diretamente relacionados. Ele pode tanto representar equilíbrio, desenvolvimento, satisfação, como também desgastes, cansaço, além de ser o responsável pelo aparecimento de doenças, o que, pode levar o trabalhador a uma crescente insatisfação.

Alguns estudos sobre a satisfação no trabalho remontam ao início do século XX, sendo um de seus precursores o pioneiro da administração científica, Frederick W. Taylor. Um dos pressupostos de Taylor destacava as recompensas monetárias como maiores motivadores de maior eficiência e produtividade, gerando satisfação no trabalho e melhor qualidade de vida do trabalhador (CHIAVENATO, 2000).

Ford, que foi um optante pelo taylorismo, acreditava que uma das necessidades básicas para a prosperidade do trabalhador era o aspecto físico do local de trabalho. Na qual defendeu que uma “condição essencial para unir o melhor rendimento à maior humanidade na produção é dispor de acomodações amplas, limpas e devidamente ventiladas” (RODRUGUES, 2002).

O ‘taylorismo’ e o ‘fordismo’ proporcionam aos trabalhadores da época melhores condições laborais, tanto no aspecto motivacional como no projeto do cargo e ambiente físico do trabalho. Sendo assim, os valores introduzidos aparentemente proporcionaram ao trabalhador, na época, uma qualidade de vida no trabalho melhor e serviram de base para o atual estudo do comportamento humano no trabalho (RODRIGUES, 2002).

Até hoje as críticas ao taylorismo são constantes e não negam que a motivação econômica não é suficiente para manter o trabalhador comprometido com a eficácia e a produtividade organizacional ou levar o mesmo a ter satisfação profissional, mas não podemos desprezar as idéias de Taylor, principalmente, ao analisarmos a Qualidade de Vida no Trabalho (RODRIGUES, 2002).

Da mesma maneira, outros estudos foram realizados no início do século XX, devido em grande parte, à necessidade de humanização e democratização do trabalho industrial, na tentativa de libertação dos pressupostos rígidos e mecanicistas das teorias precedentes: Científica e Clássica (CHIAVENATO, 2000).

A partir de então, o conceito de motivação foi incorporado às bases teóricas da satisfação no trabalho e em diversos modelos conceituais foram desenvolvidas suas inter-relações. Dentre esses se destacam os estudos de Elton Mayo (interação social), Abraham Maslow (teoria da Hierarquia das Necessidades Humanas), Douglas McGregor (Teoria X e Y), Frederick Herzberg (Teoria dos Dois Fatores), dentre outros. (CHIAVENATO, 2000)

A partir de 1927, George Elton Mayo dando continuidade a um estudo que havia se iniciado em 1924, no qual se avaliava a reação dos funcionários às alterações de luminosidade em uma determinada fábrica, conseguiu descobertas revolucionárias. Mayo

chegou a conclusão quem eram mais importantes as relações humanas, os sentimentos dos indivíduos e a valorização do trabalhador para que houvesse a satisfação no trabalho. Enfim, percebeu que os fatores psicológicos e subjetivos tinham mais importância do que os fisiológicos, iniciando um novo período no universo do trabalho, em que a produtividade estava também associada à interioridade do indivíduo, à sua coleção de valores e, principalmente, ao seu desejo de aceitação e de pertencer harmonicamente a um grupo (RODRIGUES, 2002). Acredita-se que esta tenha sido a primeira indicação de que a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) pudesse ter efeito sobre a produtividade (HSU; KERNOHAN, 2006).

A Teoria da Hierarquia das Necessidades Humanas foi assim denominada porque Maslow organizou e dispôs as necessidades humanas em níveis, obedecendo a uma hierarquia de importância e de influência. Esta organização e disposição foram por ele visualizadas sob a forma de uma pirâmide, constituída por cinco níveis, dos quais os dois primeiros, a partir da base, representam as necessidades primárias (fisiológicas e segurança) e os três últimos níveis, localizados no topo da pirâmide, representam as necessidades mais elevadas e secundárias (sociais, de estima e de auto-realização) (CHIAVENATO, 2000).

McGregor, cuja contribuição foi fundamental para a análise do comportamento humano no trabalho, afirmou que a teoria X forma-se na certeza de que o homem é, desde sempre, preguiçoso, desobediente, desprovido de ambições e, quando possível, avesso à responsabilidade. Nesse caso os trabalhadores precisam ser controlados e vigiados. A Teoria Y, entretanto, indica que, de acordo com o ambiente, o trabalhador pode ser criativo, disciplinado e auto-orientado para atingir os objetivos da empresa e assumir espontaneamente responsabilidades (CHIAVENATO, 2000).

Frederick Herzberg utilizou uma análise de teorias e pensamentos relacionados ao comportamento humano do indivíduo no trabalho e formulou a hipótese dos dois fatores. Essa hipótese sugeria que os fatores que produziam satisfação no trabalho eram diferentes daqueles que produziam insatisfação. Os fatores capazes de produzir insatisfação foram denominados de higiênicos e os capazes de produzir satisfação foram chamados de motivadores. Herzberg propôs a implementação dos fatores motivadores nas organizações a partir do enriquecimento do cargo, que segundo o autor propiciaria a utilização eficiente do trabalhador (RODRIGUES, 2002).

Após o desenvolvimento destas e de outras teorias sobre a satisfação profissional e as relações humanas no ambiente de trabalho, Eric Trist e colaboradores, iniciaram os estudos sobre o trinômio (indivíduo/ trabalho/ organização) que recebeu a denominação de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), embora somente a partir da década de 60 é que as preocupações com a QVT tenham tomado impulso (RODRIGUES, 2002).

Embora seja um tema atual, não existe ainda uma definição consensual sobre o que significa QVT e freqüentemente a mesma é utilizada para descrever situações e métodos com objetivos diferentes, dada a grande abrangência e subjetividade que a envolve (RODRIGUES, 2005).

Na maioria das vezes, emprega-se o termo para descrever diversas dimensões básicas da tarefa e outras dimensões não dependentes diretamente da tarefa, mas capazes de produzir motivação e satisfação em diferentes níveis, que visam, sobretudo, a melhoria da qualidade dos serviços e da produtividade (RODRIGUES, 2002).

Para Walton (1973), a expressão tem sido utilizada com freqüência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico.

A definição de QVT que se iniciou a partir de 1969 e se estendeu até 1975 deu ênfase aos resultados organizacionais, ao mesmo tempo em que era vista como um elo dos projetos cooperativos do trabalho gerencial. No período de 1972 e 1983, foi enfatizada como um conceito global e como uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e de produtividade.

Apesar da divergência entre os autores, há um consenso de que a QVT é um termo multidimensional, que depende de fatores ambientais, comportamentais e de fatores organizacionais, merecendo destaque os modelos de QVT propostos por autores como Hackman e Oldham, Walton, Westley, Werther e Davis, Huse e Cummings e Nadler e Lawler.

2.4.1 Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho

a) Modelo de QVT de Walton

No modelo de QVT formulado por Walton (1973, p. 73) são apresentados oito fatores que afetam a QVT:

- Compensação adequada e justa: a compensação pode ser focada de várias formas, por exemplo, pelas relações entre salário e fatores como experiência e responsabilidade; pelas relações entre salário e habilidade; pela demanda de mão-de-obra;
- Condições de segurança e saúde do trabalho: envolvem a jornada de trabalho e ambiente físico adequados à saúde e bem estar das pessoas;
- Oportunidade para a utilização e desenvolvimento da capacidade humana: diz respeito à autonomia no trabalho; múltiplas habilidades; informação e perspectivas; tarefas completas e planejamento;
- Oportunidade de crescimento e segurança: consiste em proporcionar oportunidades na carreira e depende da educação formal, que geralmente é pré-requisito para posições mais elevadas dentro da organização;
- Integração social na organização: prega a eliminação de barreiras hierárquicas marcantes, apoio mútuo, franqueza interpessoal e ausência de preconceito;
- Constitucionalismo: estabelecimento de regras e normas institucionais, deveres e direitos dos trabalhadores;
- Trabalho e espaço total da vida: equilíbrio entre trabalho e vida. O trabalho não deve tomar todo o tempo e energia do trabalhador em detrimento de sua vida familiar;
- Relevância social da vida no trabalho: o trabalho deve ser uma atividade social que traga orgulho para a pessoa. A organização deve ter uma atuação e uma imagem perante a sociedade, responsabilidade social, responsabilidade pelos produtos e serviços oferecidos, entre outros.

Esse modelo configura-se em um dos mais utilizados quando da investigação sobre qualidade de vida no trabalho pelas organizações.

b) Modelo de QVT de Hackman e Oldham

O modelo proposto por Hackman ET AL. (1975, p. 62) se apóia em características objetivas do trabalho que podem ser avaliadas em três grandes grupos:

- Dimensões da tarefa: variedade de habilidades, identidade da tarefa, significado da tarefa, inter-relacionamento, autonomia e feedback do próprio trabalho e extrínseco;
- Estados psicológicos críticos: percepção da significância do trabalho, da responsabilidade pelos resultados e o conhecimento dos reais resultados do trabalho;
- Resultados pessoais e de trabalho: satisfação geral com o trabalho, motivação para o trabalho, produção de qualidade, absenteísmo e rotatividade baixas.

Esse é um modelo mais simples e que prima pela objetividade das variáveis que elenca. Ele procura agrupar dimensões muito amplas em apenas três categorias, o que talvez seja uma simplificação que esconda algumas questões.

c) Modelo de QVT de Westley

Westley (1979, p. 56) identificou e analisou quatro obstáculos que afetam diretamente a QVT e propôs sugestões para superá-los da seguinte forma:

- Obstáculo econômico: a injustiça seria a característica básica desse obstáculo, que leva os trabalhadores a unirem suas insatisfações sob forma de greves. As soluções propostas são a cooperação, a divisão dos lucros e a participação nas decisões;
- Obstáculo político: a maior conseqüência advinha desse problema é a insegurança que também leva à união das insatisfações dos trabalhadores com posicionamento político, sob forma de greves. As soluções propostas são o trabalho auto-supervisionado, a formação de conselho de trabalhadores e a participação nas decisões;
- Obstáculo psicológico: a alienação é o principal sintoma apresentado pelos trabalhadores, o que pode desencadear o desinteresse pelo trabalho. As piores conseqüências são as altas taxas de absenteísmo e rotatividade. A solução proposta é o enriquecimento da tarefa;
- Obstáculo sociológico: a ausência de lei ou organização, é característica desse obstáculo e seus principais indicadores são a ausência de significado do trabalho, absenteísmo e rotatividade. As propostas para a solução dessa situação é a adoção

de métodos sócio-técnicos aplicados aos trabalhadores visando seu auto-desenvolvimento.

Nesse modelo, há o foco na identificação de dificuldades e algumas sugestões de como superá-las. É um modelo mais prescritivo.

d) Modelo de QVT de Werther e Davis (1983)

Para Werther e Davis (1983, p. 105) os elementos que influenciam a QVT são:

- Organizacionais: constituem o fluxo e as práticas de trabalho do projeto dos cargos que podem evitar uma abordagem mecanicista;
- Ambientais: constituem as condições de trabalho que envolvem as habilidades e as disponibilidades dos trabalhadores, além de suas expectativas sociais que não devem ser ignoradas.
- Comportamentais: diz respeito às necessidades humanas, aos comportamentos individuais apresentados no ambiente de trabalho, tais como, autonomia, variedade, identidade de tarefas, retro-informação, motivação e satisfação.

Esse modelo agrega a importância dos fatores comportamentais no seu estudo, o que permite um maior grau de veracidade da investigação.

e) Modelo de QVT de Nadler e Lawler (1983)

Nadler e Lawler (1983, p. 96) identificam os fatores de sucesso dos projetos de QVT. São eles:

- Percepção das necessidades;
- Destacar o foco do problema;
- Identificar e solucionar o problema de forma estruturada;
- Projetar compensações para processos e para os resultados;
- Identificar os sistemas múltiplos afetados;
- Envolver amplamente a organização.

Aqui têm-se a sistematização de alguns fatores críticos de sucesso voltados para a qualidade de vida no trabalho.

f) Modelo de QVT de Huse e Cummings (1985)

O modelo de Huse e Cummings (1985, p. 80) está centrado na QVT e na produtividade. Os autores afirmaram que a QVT é uma forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organização, onde merecem destaque dois aspectos:

- A preocupação com o bem estar do trabalhador e com a eficácia da organização;
- A participação do trabalhador nas decisões e problemas do trabalho.

A operacionalização desse conceito foi explicitada por meio de quatro aspectos:

- Participação do trabalhador: o trabalhador é envolvido no processo de tomada de decisão em vários níveis organizacionais;
- O projeto do cargo: envolve a reestruturação do cargo dos indivíduos ou grupos. Inclui também o enriquecimento do trabalho onde são fixadas a maior variedade de tarefa, “feedback” e grupo de trabalho auto-regulados;
- Inovação no sistema de recompensa: envolve os planos de cargos e salários e visa minimizar as diferenças salariais e de “status” entre os trabalhadores;
- Melhora no ambiente de trabalho: envolve mudanças físicas ou palpáveis nas condições de trabalho, como: flexibilidade de horário, modificação do local de equipamentos de trabalho, entre outras.

Como já foi dito esse modelo procura atrelar a QVT e a produtividade no que tange a ambientação organizacional e as rotinas dos colaboradores.

2.5 RELAÇÕES ENTRE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E ERGONOMIA

Essas são duas dimensões de importância destacada para os estudos organizacionais, estando uma influenciando a outra em vários níveis. De acordo com o

modelo que se escolha para realizar a investigação, podem-se observar mais intensamente as influências que uma instância realiza na outra e vice e versa.

Para Fernandes (1996), o novo modelo de empresas, na economia globalizada, tem sido o modelo de indivíduos saudáveis, com respeito e contribuição para uma comunidade e meio ambientes mais harmônicos. Segundo Alvarez (1996), os vínculos do indivíduo com a organização onde trabalha sua lealdade, participação e preocupação com o trabalho bem feito serão tanto mais fortes se a empresa se interessar efetivamente pelas pessoas.

Por outro lado, um ambiente de trabalho inadequado, bem como riscos potenciais são pouco favoráveis ao trabalhador, e na maioria das vezes, acarretam danos à saúde, podendo ocasionar alta incidência de licenças médicas e, conseqüentemente, alto índice de absenteísmo, além de contribuírem para a queda de produtividade. A insalubridade proveniente de um ambiente de trabalho mal concebido pode afetar também o bem-estar social do trabalhador, gerando conflitos que repercutem no âmbito familiar e social.

Constantemente, os trabalhadores são submetidos a várias situações que afetam a QVT, e que podem vir a influenciar na convivência em família. Filho e Mazzili (1996) enfatizam que “as vivências do trabalhador em seu ambiente de trabalho repercutem em seu contexto doméstico e social, exercendo influência na qualidade de suas relações e interferindo na sua vida como um todo”.

Dessa forma, a QVT para os trabalhadores fica comprometida, pois as más condições do ambiente (descuido ergonômico) geram desmotivação e conflito entre o ser humano e o trabalho. A pouca motivação gera, muitas vezes, a baixa na produtividade, que por sua vez, é revertida por práticas coercitivas, e as mesmas, quando aplicadas, podem gerar insatisfações no desempenho das atividades, refletindo no ambiente doméstico e nas relações familiares (FONTES, 2003).

Os trabalhadores, então, precisam ser mobilizados para as metas de qualidade da empresa, pois assim como o cliente externo, o cliente interno também passa a orientar as ações corretivas e gerar diretrizes que subsidiam a gestão de recursos humanos. Todo trabalhador sabe do que precisa para o desenvolvimento do seu trabalho, e o ambiente de trabalho precisa estar adequado, considerando as diferentes condicionantes do local (físico, instrumental, técnico, psicossocial, organizacional) para melhorar ao desempenho profissional. O trabalhador sabe, também, quais são suas necessidades para desenvolver

um trabalho melhor e levar sua QVT, o que refletirá em sua vida pessoal (FERNANDES, 1996).

Existe uma crescente preocupação com ambientes de trabalho que ofereçam condições ideais a seus funcionários, visando propiciar ao trabalhador o desempenho de suas atividades com segurança e qualidade. Contudo, estudos precisam ser desenvolvidos no sentido de preparar os administradores, gestores deste ambiente de trabalho, bem como trabalhadores, para eliminar ou minimizar os danos causadores por ambientes de trabalho mal concebidos e pela falta de proteção à saúde dos trabalhadores.

Partindo desse princípio, a ergonomia vem a somar na gestão de pessoas e na implementação de melhorias, pois segundo Lida (1990), “a ergonomia é o estudo da adaptação do trabalho ao homem”, ou seja, através do estudo do relacionamento do ser humano com o seu trabalho, relacionando a utilização de máquinas e equipamentos, características fisiológicas, psicológicas, a ergonomia passa a ser uma opção viável para incrementar a QVT e, simultaneamente, a qualidade do processo produtivo, por meio de melhorias no ambiente de trabalho, interação homem-máquina, fatores de segurança, dentre outros. Isso torna o processo mais confiável e aumenta o grau de satisfação e auto-realização dos clientes internos.

3 METODOLOGIA

A pesquisa foi realizada na CREDSUPER, visando detectar fatores que intermediam as relações entre o homem e seu trabalho e que interferem no desempenho e no ambiente produtivo dos colaboradores ao realizarem as suas tarefas cotidianas, contribuindo assim para a qualidade de vida no ambiente laboral (QVT). Na pesquisa serão analisados os fatores que influenciam direta e indiretamente nas tarefas dos funcionários, esses fatores servirão de parâmetros de investigação fazendo a devida correlação com a qualidade de vida desses colaboradores. Ao final, os riscos a que os indivíduos estão submetidos e os pontos a serem melhorados serão identificados; e então serão fornecidas sugestões ao gestor da empresa para o aprimoramento do bem estar dos colaboradores baseado nos princípios ergonômicos e na QVT.

3.1 TIPO DE PESQUISA

A escolha de metodologia está intimamente ligada à questão de pesquisa e ao objetivo geral que se pretende alcançar. O método utilizado deve ser aquele que permitirá ao pesquisador encontrar, da forma mais eficaz possível, respostas ou indícios de respostas ao seu questionamento inicial que está materializado na problemática do projeto. A correta determinação das técnicas e dos processos de investigação garante que se chegue a resultados mais satisfatórios e fidedignos com uma maior celeridade. Como afirma Boaventura (2004, p. 55), “A indagação preliminar da investigação é saber – quais são os métodos mais aplicáveis e usuais? Além da pesquisa bibliográfica e documental, quais os outros tipos de investigação que se acomodam à natureza do problema?”

Como métodos que indicam os meios técnicos da investigação optou-se pelo “Método Monográfico” que segundo Gil (1999, p. 35):

Parte do princípio de que o estudo de um caso em profundidade pode ser considerado representativo de muitos outros ou mesmo de todos os casos semelhantes. Esses casos podem ser indivíduos, instituições, grupos, comunidades, etc.

O presente trabalho realizou uma revisão bibliográfica acerca das temáticas ergonomia e qualidade de vida no trabalho com o intuito de registrar o que os principais autores estão pesquisando sobre esses marcos teóricos. Utilizou-se também a técnica de

estudo de caso aplicando-se uma “pesquisa de caráter descritivo, quantitativo e aplicado” (BOAVENTURA, 2004, P. 56-7) que lança mão de um formulário de perguntas fechadas.

Como estratégia de pesquisa, utiliza-se o estudo de caso em muitas situações: para contribuir com o conhecimento sobre os fenômenos individuais, organizacionais, sociais, políticos e de grupo, além de outros fenômenos relacionados. Segundo Yin (2005, p. 31):

A essência de um estudo de caso, a principal tendência em todos os tipos de estudo de caso, é que ela tenta esclarecer uma decisão ou conjunto de decisões: o motivo pelo qual foram tomadas, como foram implementadas e quais resultados.

Na presente investigação, que se caracteriza como estudo de caso, pesquisou-se na Cooperativa de Crédito Credsuper, que se mostrou representativa no contexto desse segmento de mercado.

A pesquisa aplicada é aquela que objetiva gerar conhecimentos úteis à solução de problemas de ordem prática. Em relação a pesquisa quantitativa Boaventura (2004 apud RICHARDSON, 1985, p. 29-48):

Caracteriza-se o método quantitativo pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento dessas através de técnicas estatísticas, desde as mais simples como percentual, média, desvio-padrão, às mais complexas, como coeficiente de correlação, análise de regressão etc.

Já em relação à pesquisa descritiva que é o tipo utilizado na presente investigação, o autor OLIVEIRA (2002) aborda essa categoria como sendo um conjunto de processos de estudos que procuram abranger a correlação entre variáveis, fundamentais para as diversas ciências sociais e que permitem controlar, de uma forma simultânea, um grande número dessas variáveis. O autor diz ainda que no estudo descritivo o primeiro passo, a ser dado consiste no fato de se identificar as variáveis específicas. A variável pode ser entendida como sendo tudo aquilo que apresenta diferenças, alterações, inconstâncias. Gil (1999, p. 44) ainda afirma que: “são inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados.”

Também são pesquisas descritivas aqueles que visam descobrir a existência de associações entre variáveis, como, por exemplo, as pesquisas eleitorais que indicam a relação entre o candidato e a escolaridade dos eleitores.

O presente trabalho utilizou de técnicas padronizadas de coleta de dados com o uso do formulário para auto aplicação com objetivo principal de se conhecer mais a população dos colaboradores da CREDSUPER.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população de uma pesquisa é formada pelos elementos (empresas, produtos, pessoas) que possuem características de objetos de um estudo (VERGARA, 1998). Essa pesquisa foi realizada na CREDSUPER, onde trabalham 18 colaboradores no total. Desse total 1 Gerente Geral, 2 Gerentes de relacionamento (contas), 1 Tesoureiro, 1 Gerente de Controladoria, 5 assistentes de atendimento, 2 assistentes administrativos, 2 auxiliares administrativos, 2 caixas, 1 continuo e 1 estagiário. A amostra é de caráter censitário, pois englobou todos os indivíduos que trabalham na empresa.

3.3 INSTRUMENTOS DE PESQUISA

O levantamento dos dados foi através das respostas coletadas por formulário contendo perguntas objetivas de múltipla escolha. O formulário está constituído por meio de questões dirigidas por escrito (impressas) aos colaboradores para auto aplicação, com o objetivo de se ter conhecimento sobre o perfil e as percepções dos mesmos acerca de alguns itens. A construção estruturada dos formulários traduz os objetivos da pesquisa sendo formado por questões do tipo fechadas (múltipla escolha), que facilitam a standardização (uniformização que permite a comparação das respostas) e codificação (permite facilmente aplicar análises estatísticas). Gil (1999) elenca algumas vantagens do formulário como técnica de investigação, tais como: possibilita atingir grande número de pessoas; implica menores gastos com pessoal, posto que o formulário não exige treinamento dos pesquisadores; garante o anonimato das respostas; não expõe os pesquisadores à influência das opiniões e do aspecto pessoal do entrevistado. A presente pesquisa fez uso de instrumento de coleta de dados (formulário) que apresenta oito indicadores principais que são à base dessa investigação. Assim, cada item foi investigado

por duas categorias de indicadores. A primeira categoria faz referência à satisfação em relação a cada um dos indicadores apresentados (Conforme formulário contido no apêndice), para respondê-lo utiliza-se uma escala de 1 a 5 (que corresponde às seguintes classificações): (1) muito insatisfeito, (2) insatisfeito, (3) satisfeito, (4) muito satisfeito e (5) não observado. Já o segundo grupo avaliativo refere-se à importância que estes indicadores representam para o desenvolvimento do trabalho, se eles são ou não importantes e o quanto se mostra essa importância, para que assim se possa realizar seu trabalho de forma adequada. Para respondê-lo utilizou-se uma escala de 1 a 4, que corresponde a: (1) insignificante, (2) pouco importante, (3) importante e (4) muito importante.

3.4 COLETA DE DADOS

O tratamento foi feito através da análise quantitativa das informações obtidas nos formulários. A partir das análises do conteúdo e dos dados, surgiram as respostas que atendem aos objetivos gerais e específicos desse trabalho. Ao final do tratamento dos dados, foi necessário o estudo dos problemas encontrados a partir dos resultados. Realizado a coleta de dados, surgem então, as medidas de solução para que os problemas encontrados não coloquem em risco a saúde, motivação e a qualidade de vida dos funcionários. Estas medidas de solução foram transformadas em sugestões baseadas nos princípios ergonômicos e da QVT, sendo entregues ao gestor CREDSUPER, para possíveis futuras implementações dentro desta organização.

De posse dos dados colhidos na pesquisa quantitativa (respostas dos formulários mais itens da tabela proveniente das visitas técnicas) foi utilizado um pacote de programas computacionais para tabulação, codificação e processamentos. Gil (1999, p. 172) afirma que:

Quando o pesquisador tiver acesso a um computador, deverá preferir realizar a tabulação eletrônica dos dados. Não apenas porque o tempo destinado à tabulação reduz-se sensivelmente, mas porque com o computador pode-se também armazenar os dados de maneira acessível, organizá-los e analisá-los estatisticamente.

Em seguida foram realizadas análises e interpretações estatísticas dos dados, através de métodos inferenciais, gerando assim gráficos para otimizar a visualização com o objetivo de permitir ao pesquisador o estabelecimento das análises e conclusões, a partir dos dados coletados, sendo portanto, uma análise quantitativa que se pretende operar.

3.5 TRATAMENTO DOS DADOS

Depois da coleta de dados através da pesquisa quantitativa, e aplicação do questionário, todos os dados foram ordenados por critérios lógicos. Procurou-se confrontar as afirmações observadas com as respostas do questionário. Em seguida este processo, os dados foram levantados, analisados e interpretados. O que se observou foi, a partir das hipóteses e constatações apresentadas e colhidas, formular respostas que expliquem e, posteriormente propor soluções corretivas. Os resultados estão relatados no próximo capítulo.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nessa etapa, cada item foi avaliado por duas categorias de julgamento, que se referem a “satisfação” e a “importância” atribuída pelos pesquisadores. Assim, as análises deram-se de dois em dois gráficos, posto que cada item foi dividido em duas categorias avaliativas.

- COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA

O gráfico um e o gráfico dois, dizem à satisfação e a importância em relação à remuneração justa e adequada recebida pelo trabalho frente às necessidades pessoais e sócio-econômicas. No gráfico um referente à satisfação observa-se que houve um equilíbrio nos quesitos “muito satisfeito” e “satisfeito” no que tange ao nível de remuneração desses colaboradores. Estes dois itens **registraram 71,42%** das respostas, o que denota uma avaliação positiva por parte dos funcionários. Já no gráfico de número dois, referente á importância, registra-se que 100% dos respondentes avaliaram como “muito importante” esse item, o que demonstra a importância crucial de uma boa remuneração, bem como sua importância para uma boa qualidade de vida. Conforme Guido (2003), já havia referido no referencial teórico do presente trabalho que o trabalho é entendido como uma atividade que permite ao ser humano uma inserção social e a boa remuneração permite satisfação e motivação desses colaboradores.

GRÁFICO 01

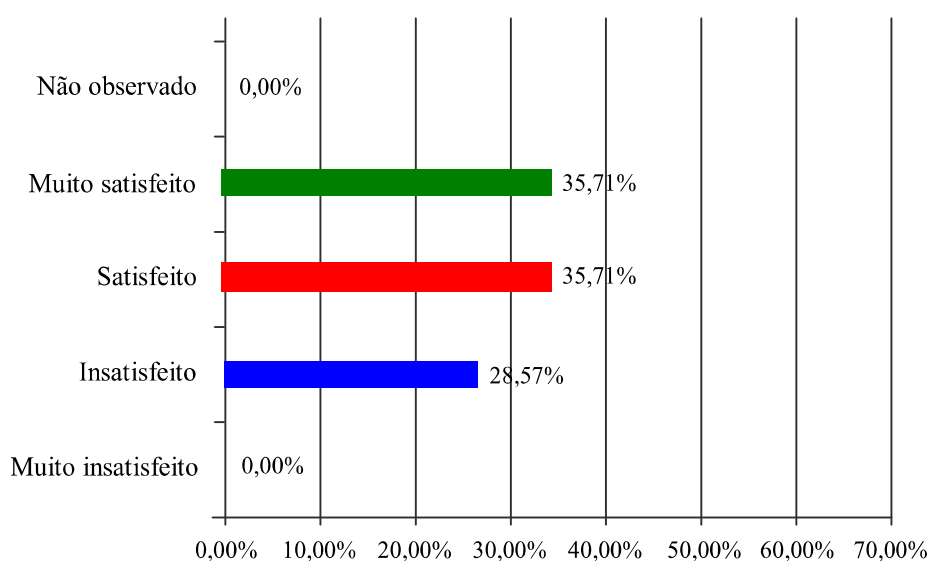
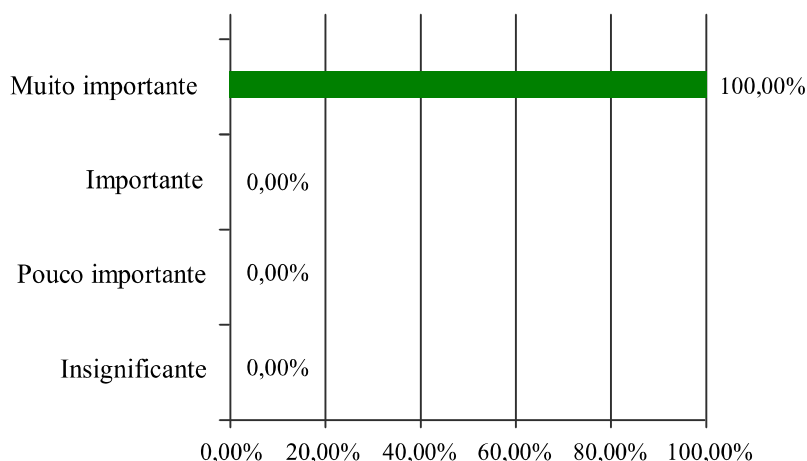


GRÁFICO 02

Nos gráficos três e quatro, avalia-se a satisfação e a importância da equiparação salarial com outras empresas de mercado externo. O senso de se estar sendo remunerado de acordo com o que é oferecido em média pelo mercado também se mostra como crucial para a satisfação desses colaboradores, pois conforme Walton (1973) a compensação pode ser focada de várias formas, por exemplo, pelas relações entre salário e habilidade; etc. No gráfico três, 42,85% dos colaboradores se acham “satisfeitos” com a equiparação e 35,71% não tiveram condições de observar esse quesito. No gráfico quatro a totalidade dos investigados (100%) avaliaram como “muito importante” essa equiparação, pois isso traduz um senso de respeito e de honestidade diante da sua força de trabalho.

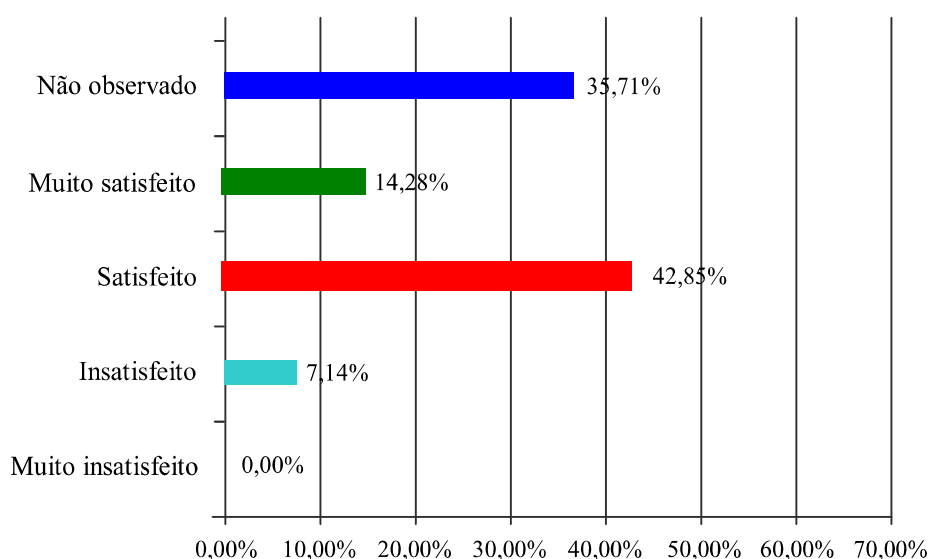
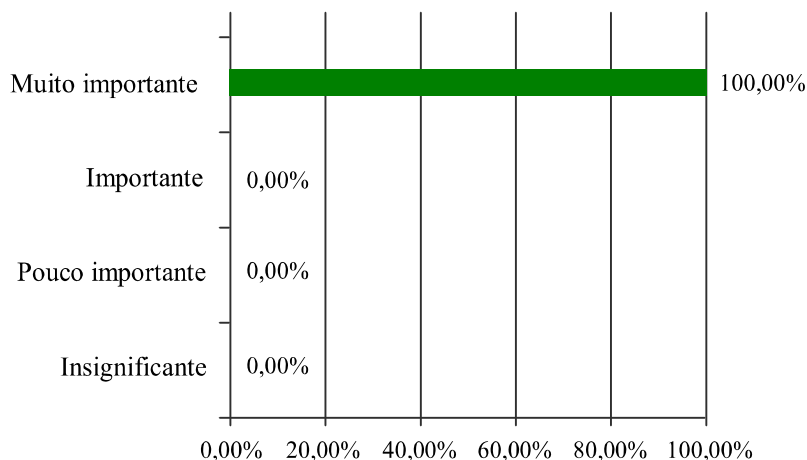
GRÁFICO 03

GRÁFICO 04

Nos gráficos seguintes tem-se uma sondagem acerca da equiparação salarial entre cargos da própria empresa, investigando assim a satisfação e a importância acerca dessa questão. O que também reflete um item de enorme importância visto que a prática da remuneração estratégica é um tema muito em voga atualmente nas empresas (CHIAVENATO, 2000). Segundo o modelo de Huse e Cummings (1985) o aspecto Inovação no sistema de recompensa merece destaque, pois envolve os planos de cargos e salários que visa minimizar as diferenças salariais e de “status” entre os trabalhadores. O gráfico cinco registra que em primeiro lugar aparece a opção “muito satisfeito” com 28,5%. Já no gráfico seis que investiga a importância atribuída a essa temática da remuneração e suas políticas, observa-se que a maioria, ou seja, cerca de 71,42% avaliam como “muito importante” e 28,57% avaliam como “importante” esse item. Infere-se dessas porcentagens que a Credsuper está muito bem avaliado quanto sua política de equiparação salarial interna.

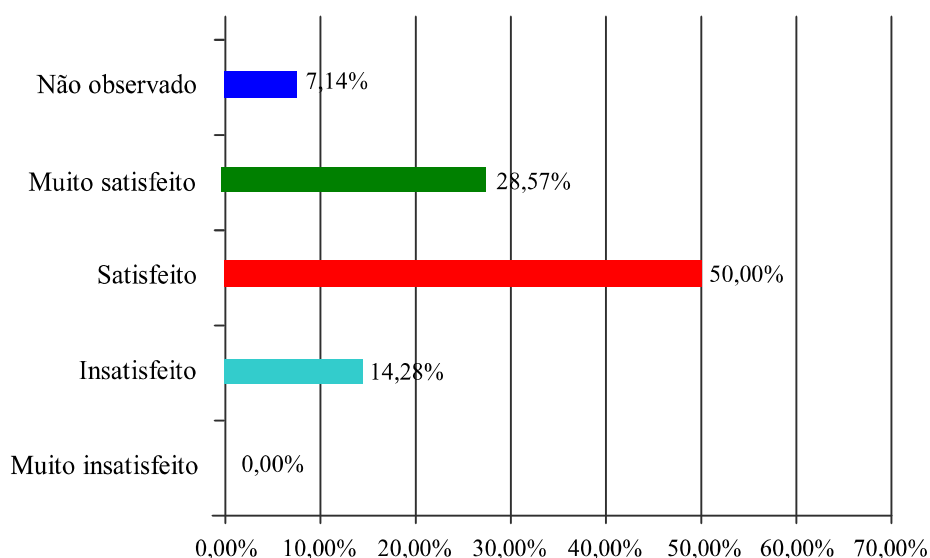
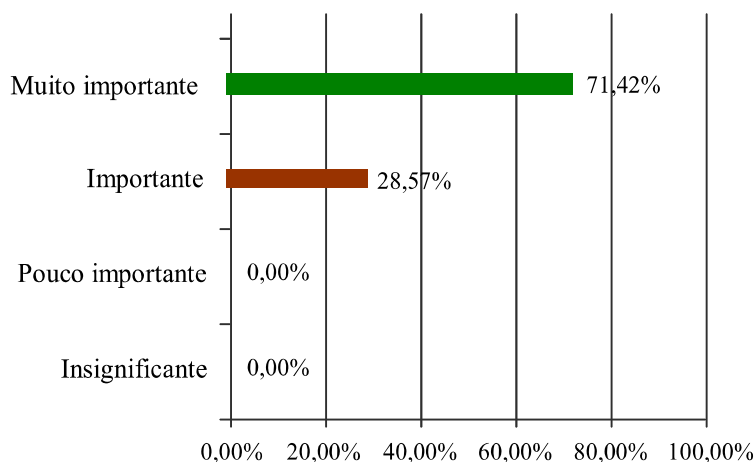
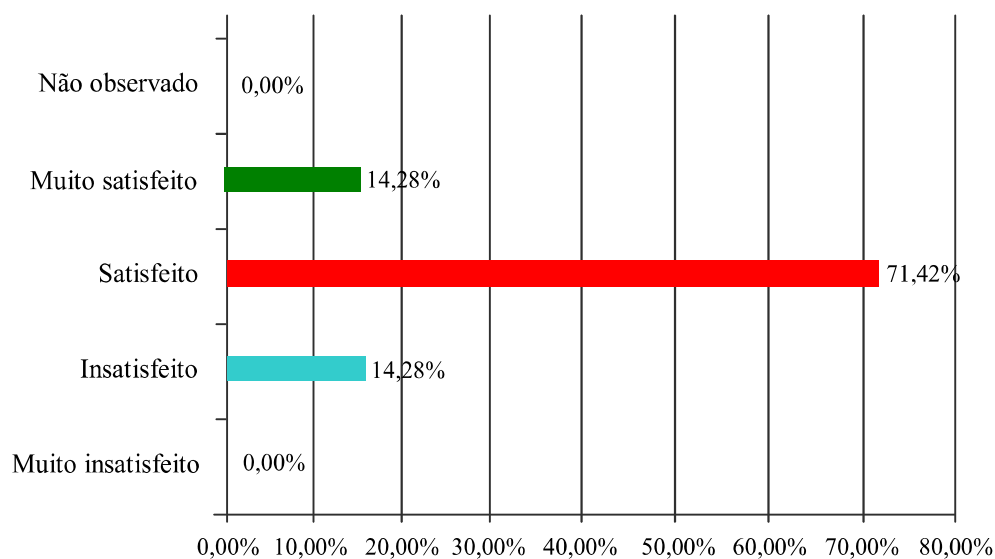
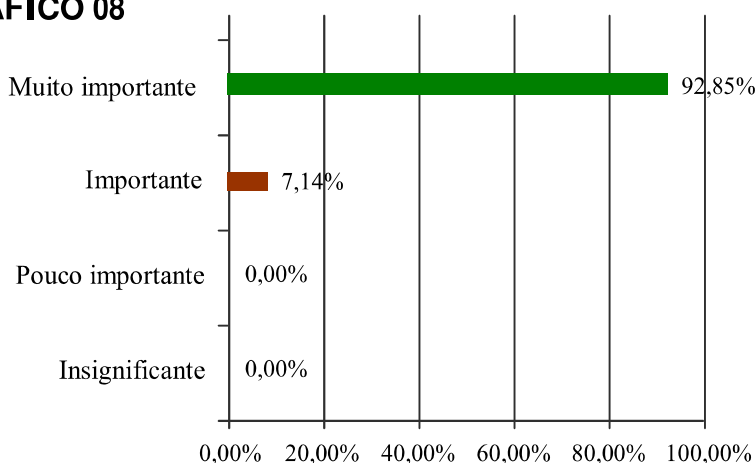
GRÁFICO 05

GRÁFICO 06

- **CONDIÇÕES DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO**

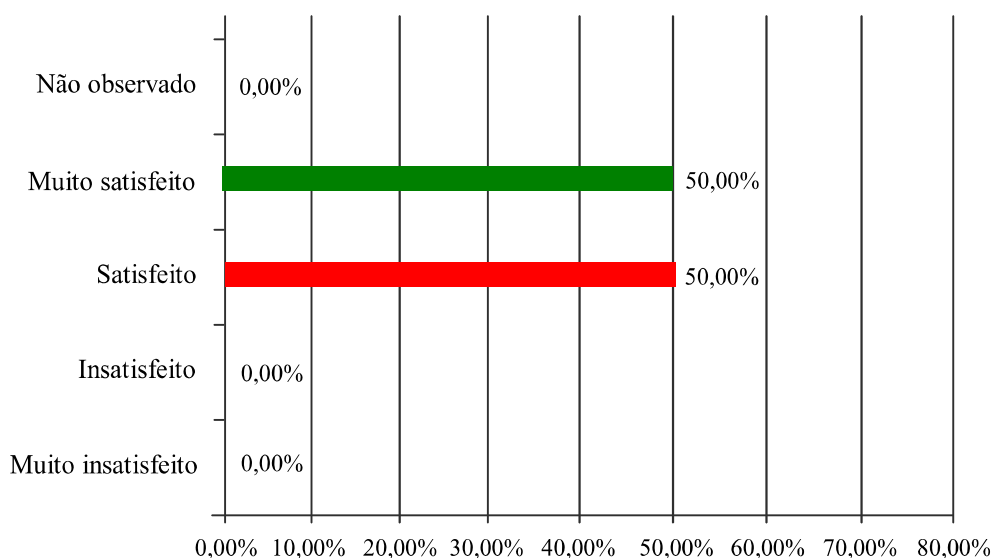
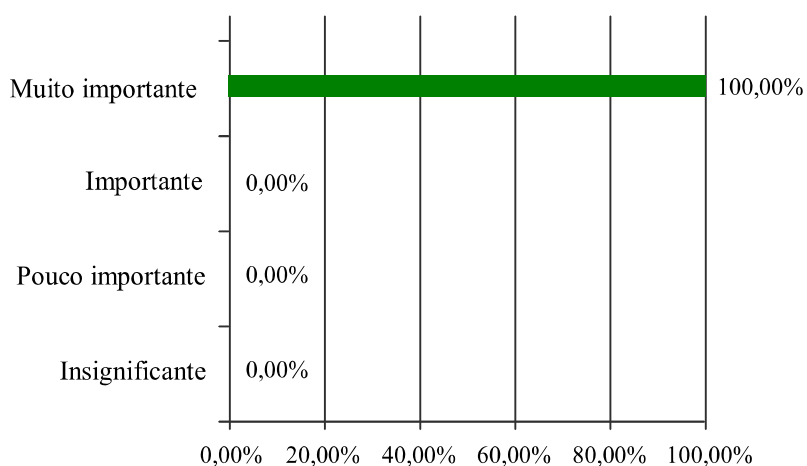
Os gráficos sete e oito registram a percepção dos colaboradores sobre a jornada de trabalho e se essa é condizente com a função desempenhada. A jornada de trabalho é um item importante para o estudo da ergonomia e da qualidade de vida no trabalho, pois esta influencia muito fortemente o desempenho e a saúde dos funcionários. Segundo Lida (1990) em um ambiente de trabalho, as condições físicas, psicológicas e sociais devem proporcionar bem-estar ao operário, caso contrário, não haverá o que se deseja um estudo de ergonomia, que é a adaptação adequada do trabalho ao homem, e conseqüentemente, poderá trazer redução de produtividade, atingindo assim, os lucros da empresa.

O gráfico sete aponta que 71,42% dos pesquisados responderam que estão “satisfeitos” com a sua jornada e 14,28% estão “muito satisfeitos”, o que é uma avaliação positiva para o ambiente organizacional como um todo. Já o gráfico oito atribui à opção “muito importante” a porcentagem de 92,85% da preferência, o que só vem a corroborar a ótima avaliação. Nesse sentido, a organização objeto de estudo adéqua-se ao que é preconizado pela ergonomia.

GRÁFICO 07**GRÁFICO 08**

Nos gráficos posteriores, apresentam-se os resultados ao que tange às condições físicas de trabalho que podem reduzir o risco de doenças, acidentes e danos. Segundo Lida (1990), quanto às áreas, o estudo da ergonomia divide-se em três: ergonomia cognitiva, ergonomia organizacional e ergonomia física. Cada uma corresponde a um objeto de estudo nesta análise. A primeira área, ou seja, a ergonomia física se preocupa em cuidar do ambiente e dos objetos que o funcionário utiliza na realização de suas tarefas. Cincurá (2002), destaca ainda que a importância dessas condições físicas de trabalho, como por exemplo temperatura, nível de ruído, manuseio de cargas; são de notório destaque para a empresa.

O gráfico de número nove registra um empate sobre a satisfação dos funcionários da Cooperativa. 50% responderam que estão “muito satisfeitos” e 50% responderam que estão “satisfeitos” com essas condições físicas. Já o gráfico de número dez registra que 100% dos investigados escolheram a opção “muito importante” quanto a esse quesito. Isso vem a demonstrar que a empresa está se portando adequadamente quanto a essas variáveis ergonômicas que contribuem enormemente para a QVT. Aqui não foram especificadas quais as variáveis físicas investigadas, mas apenas foi perguntado acerca do conjunto delas. Talvez em trabalhos futuros possa-se realizar uma investigação detalhada conforme quadro de Lida (1992, p.42) e que consta no referencial teórico.

GRÁFICO 09**GRÁFICO 10**

Os gráficos onze e doze indicam a percepção sobre a importância e satisfação com o trabalho e com as condições físicas/ ambientais oferecidas para a realização das atividades. Esses dois gráficos são semelhantes aos dois gráficos anteriores que investigam também as condições físicas, só que pela óptica da redução de acidentes e doenças. Segundo Fontes (2003), a pouca motivação gera, muitas vezes, a baixa na produtividade, que por sua vez, é revertida por práticas coercitivas, e as mesmas, quando aplicadas, podem gerar insatisfações no desempenho das atividades.

O gráfico onze registra que 50% estão “satisfeitos” com as condições oferecidas para realização das tarefas e 35,71% estão “muito satisfeitos” o oferecimento pleno dessas boas condições de trabalho. O que atesta um item positivo para a organização.

GRÁFICO 11

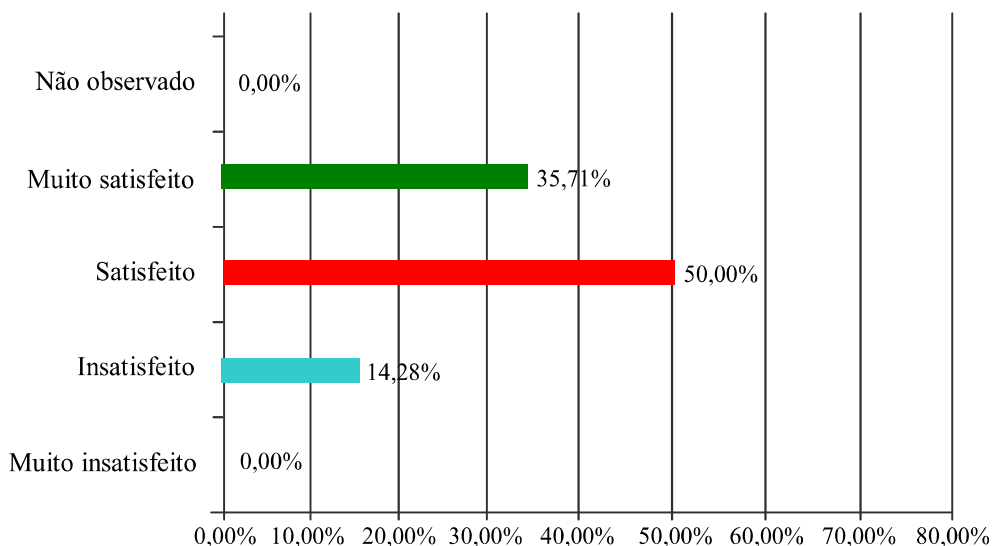
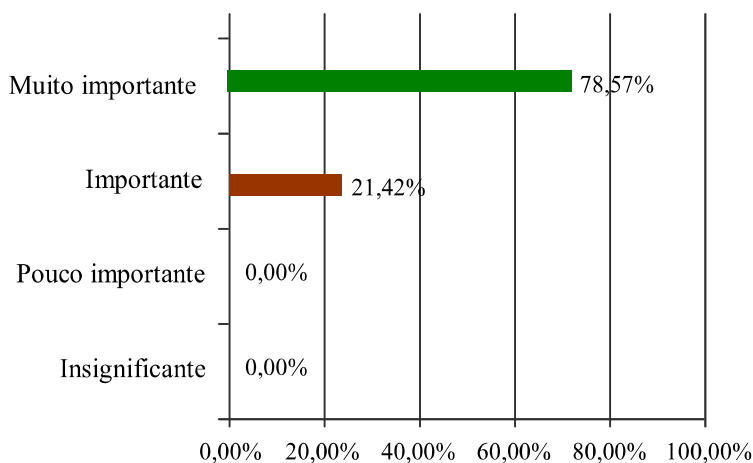
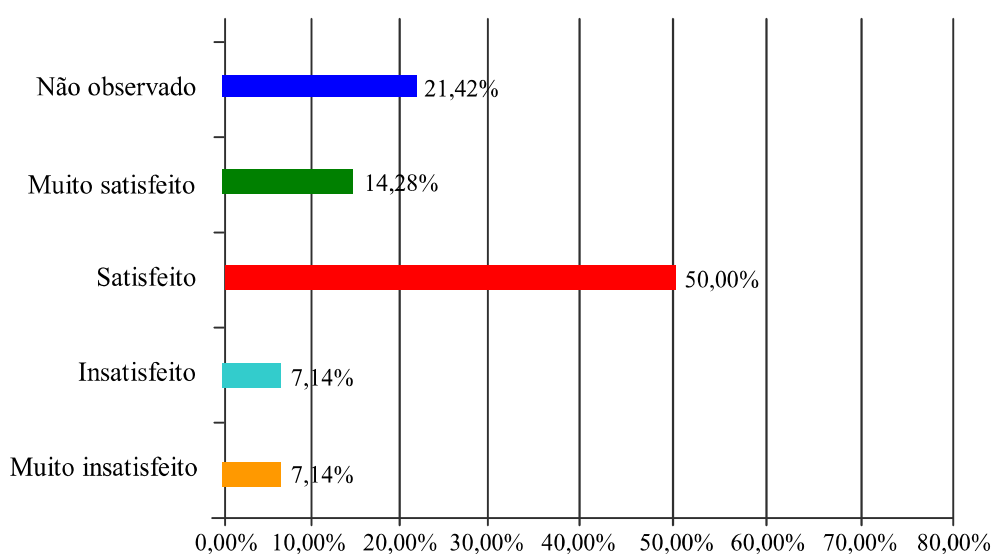
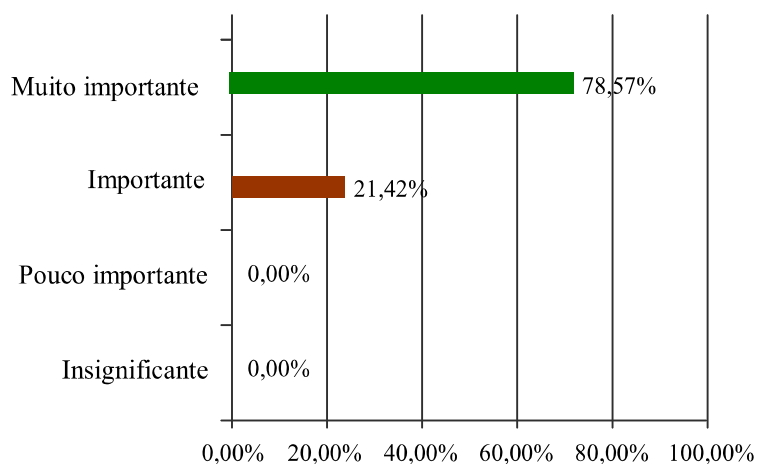


GRÁFICO 12



Nos gráficos de número treze e quatorze investiga-se a importância e a satisfação quanto a um limitador de idade, quando se trata de trabalho que coloque um risco a saúde e o bem-estar das pessoas abaixo ou acima de uma certa idade. Preocupar-se com todos os fatores que garantem a segurança do trabalhador mostra-se como de vital importância nas organizações modernas e esse limitador de idade é um fator de relevo nesse cenário. O gráfico treze registra que 50% dos colaboradores estão “satisfeitos” quanto a essa preocupação da empresa. Já o gráfico quatorze evidencia que 78,57% considera “muito importante” esse cuidado com o quesito etário.

GRÁFICO 13**GRÁFICO 14**

Os gráficos quinze e dezesseis investigam a importância do momento de descanso durante o período de trabalho. Pesquisas recentes vem mostrando a importância de um pequeno descanso após o almoço dos funcionários, pois eles retornam com mais vigor e disposição para enfrentar a segunda metade do dia de trabalho.

O gráfico quinze apresenta que 35,71% estão “muito satisfeitos” e 28,57% estão “satisfeitos” com esse quesito; contudo 35,71 registram que estão “insatisfeitos” com esse descanso. Esse é um dado que deve alertar a empresa, pois traduz um descontentamento com essa prática. Já o gráfico dezesseis atesta que 100% dos funcionários consideram como “muito importante” a obediência a esse momento de descanso.

GRÁFICO 15

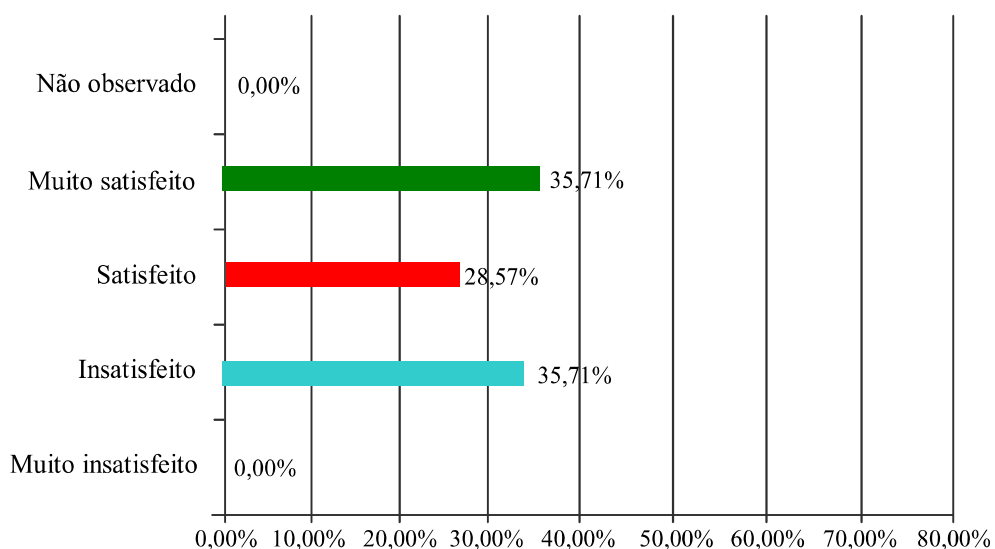
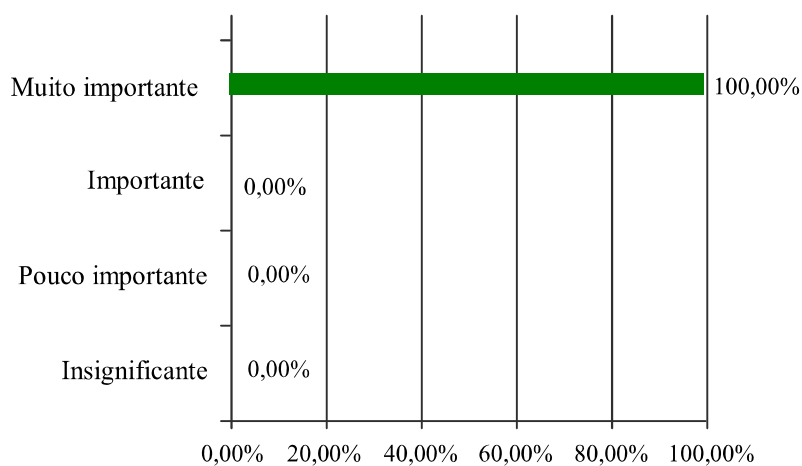


GRÁFICO 16:



Os gráficos de número dezessete e dezoito mostram a avaliação do uso de fardamento ou equipamento de segurança para trabalhar na cooperativa. O uso dos equipamentos de proteção individual (EPI) são exigidos por lei e mostram-se de suma importância para o bem estar dos colaboradores. O gráfico dezessete registra que 50% dos funcionários estão “muito satisfeitos” com esse item e 42,85% estão “satisfeitos”. Já no gráfico dezoito tem-se que a grande maioria, ou seja, 92,85% consideram “muito importante” o uso desses equipamentos.

GRÁFICO 17

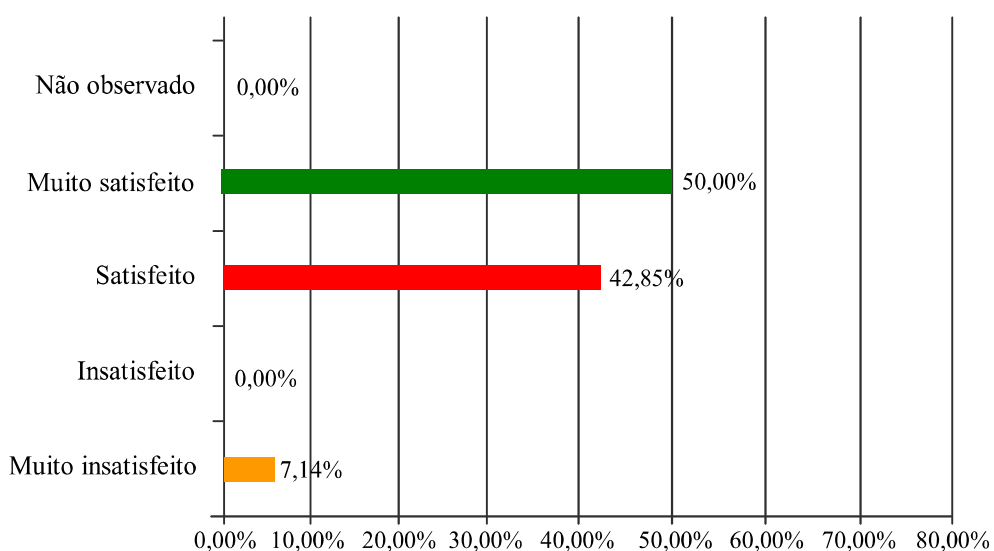
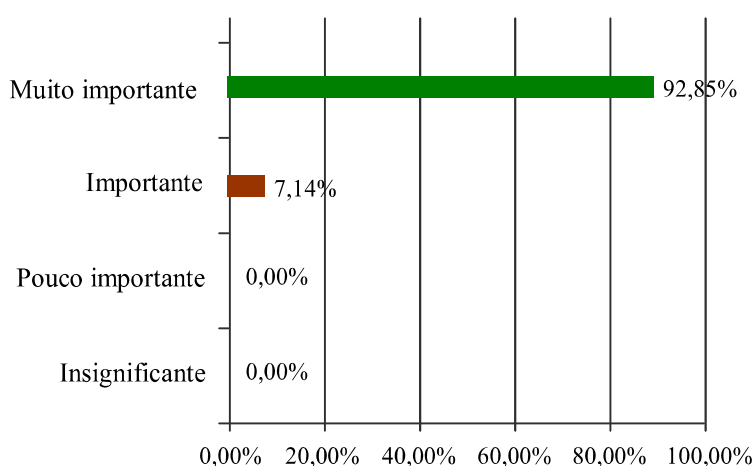


GRÁFICO 18



Os gráficos dezenove e vinte discorrem acerca da percepção sobre alguns itens como temperatura, nível de ruído, iluminação e ritmo de trabalho na cooperativa. Essas são algumas variáveis ergonômicas citadas no referencial teórico que estão sempre

presentes em investigações dessa temática. A iluminação deve ser de forma que os operários consigam ver com clareza as máquinas e os objetos de trabalho. Já o ruído, dependendo de sua intensidade, pode ocasionar problemas auditivos e desorientações nos operários. Seria favorável um ambiente de trabalho sem ruídos de grande intensidade, pois as pessoas trabalhariam sem muitas complicações auditivas.

O gráfico dezenove registra um percentual de 71,42% para a opção “satisfeita” quanto ao nível dessas variáveis na Credsuper. Já o gráfico vinte registra que 92,85% consideram como “muito importante” a correta manutenção desses itens para bom ambiente organizacional. Aqui, percebe-se a ótima avaliação da Cooperativa diante desses itens. Eles são apenas alguns dos muitos itens investigados pela ergonomia, o que mostra-se como uma limitação do trabalho.

GRÁFICO 19

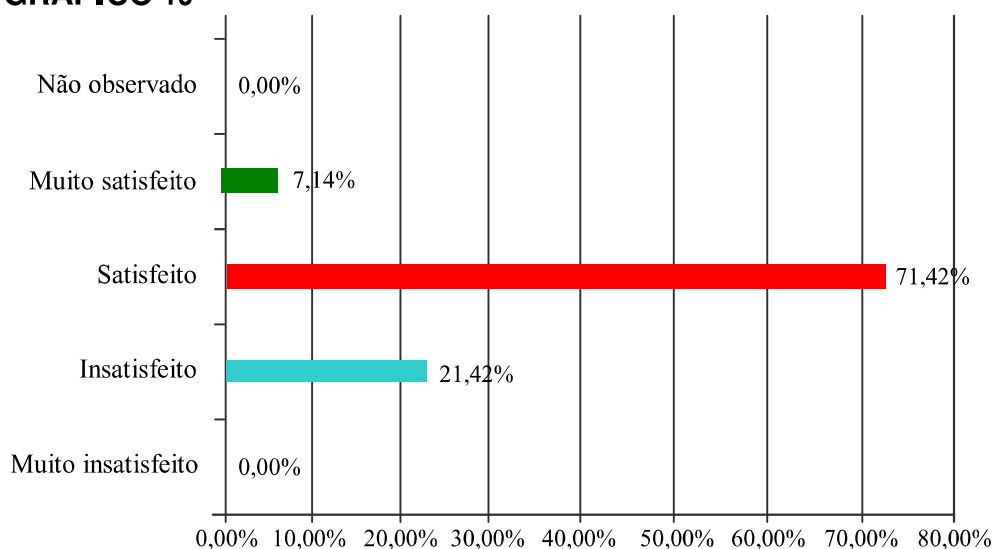
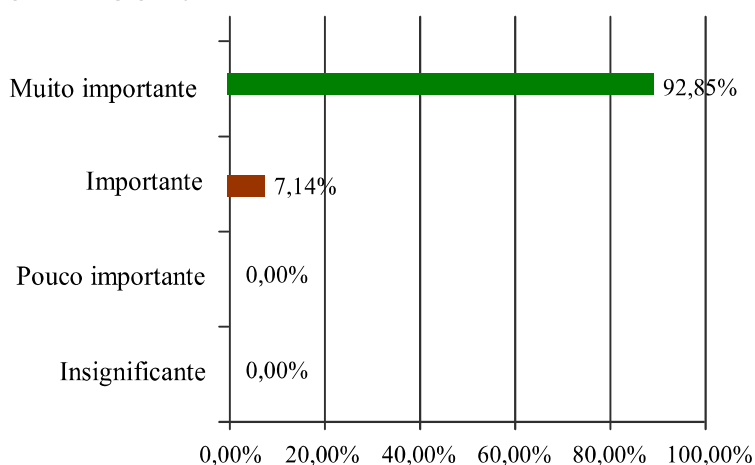


GRÁFICO 20:



- OPORTUNIDADE FUTURA PARA CRESCIMENTO CONTINUO E SEGURANÇA

Os gráficos vinte e um e vinte e dois se detêm na capacitação oferecida pela Cooperativa, de forma a evitar que os conhecimentos dos colaboradores se tornem obsoletos. O gráfico vinte e um registra que 35,71% assinalaram a opção “muito satisfeito” e de forma semelhante, 35,71% também optaram pela alternativa “satisfeito”. Já 28,57% não se detiveram nessa análise e, portanto, sentiram-se prejudicados em responder a essa questão. A importância da capacitação dos colaboradores é item de destaque atualmente nas organizações que perseguem a excelência no atendimento e o crescimento profissional dos seus colaboradores. Já o gráfico vinte e dois revela que 85,71% consideram “muito importante” o quesito capacitação; o que só vêm a corroborar a análise feita para o gráfico anterior.

GRÁFICO 21

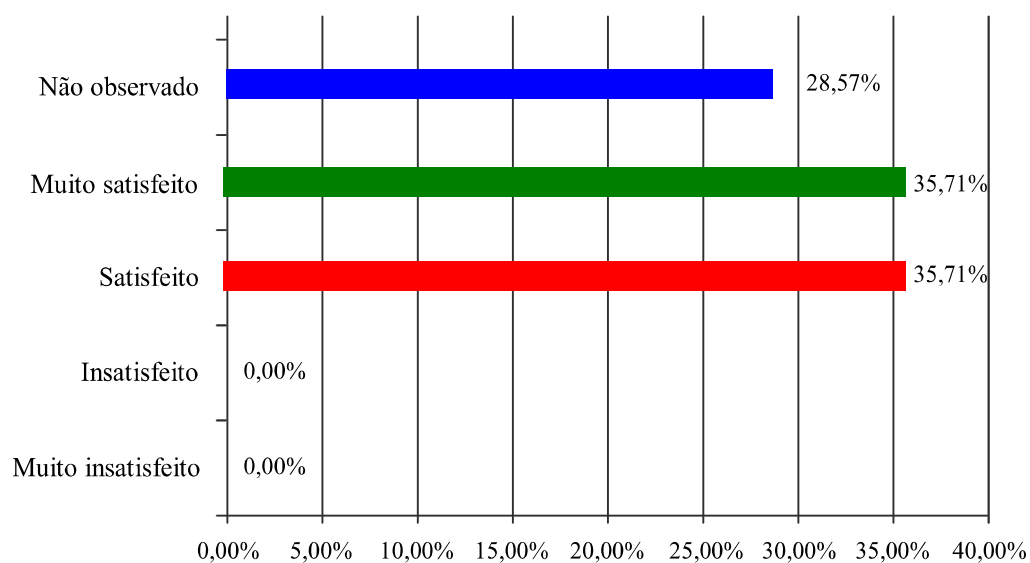
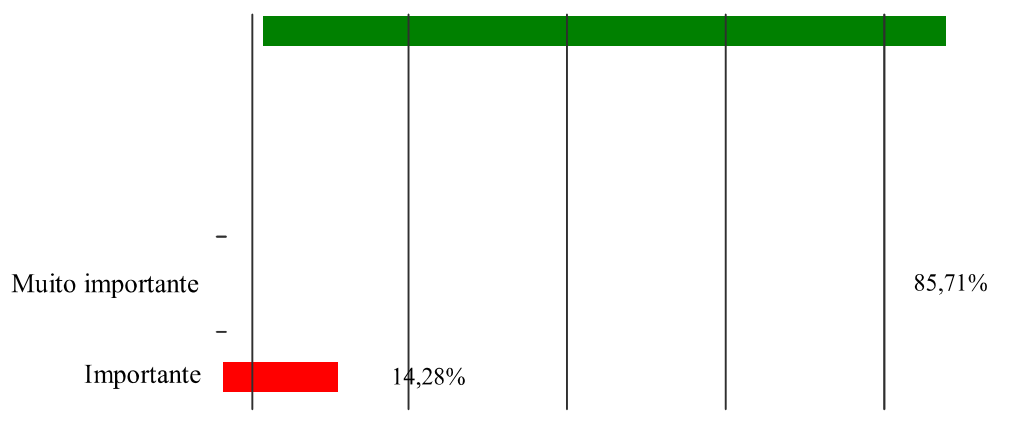
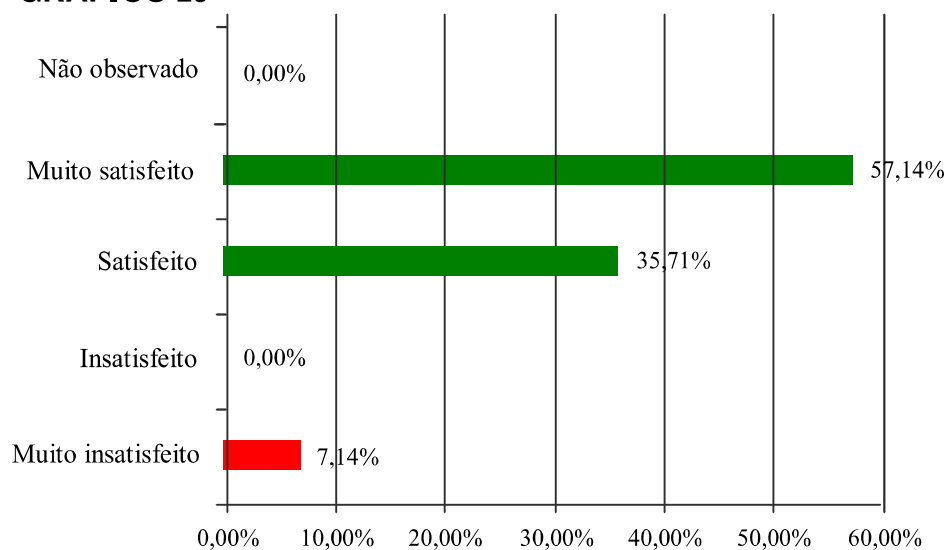
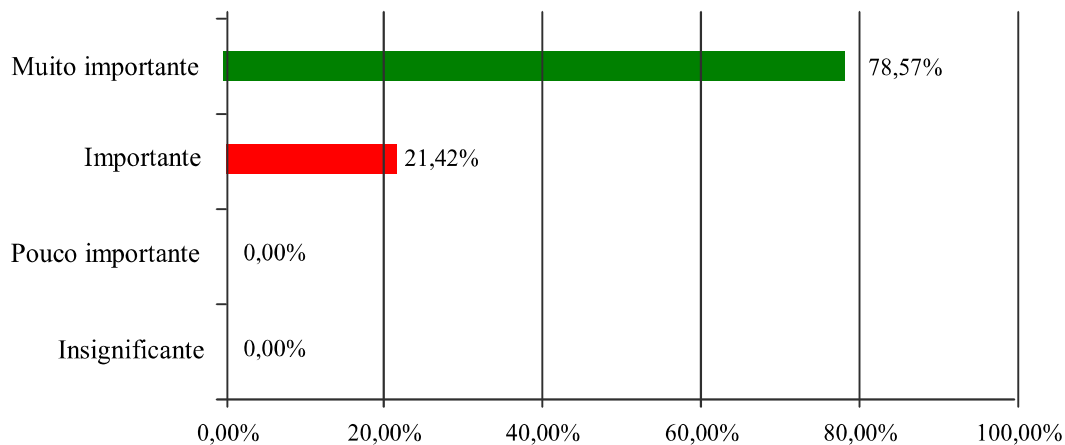


GRÁFICO 22



Os gráficos vinte três e vinte e quatro registram a percepção dos colaboradores relativas com o superior imediato e com o gerente geral da Cooperativa. O gráfico vinte e três registra uma boa relação entre os colaboradores com os seus superiores, pois 57,14% afirmaram que estão “ muito satisfeitos” com essa questão e 35,71% estão “ satisfeitos”. Já no gráfico vinte e quatro percebe-se que a grande maioria, ou seja, 78,57% consideram “ muito importante” essa boa relação entre os níveis hierárquicos.

GRÁFICO 23**GRÁFICO 24**

O CONSTITUCIONALISMO NA ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

Nestes gráficos levantam a questão do tratamento justo em todas as situações dentro da Credsuper. O gráfico vinte e cinco evidencia que 71,42% estão “satisfeitos” com esse tratamento. No gráfico vinte e seis, 64,28% consideram “muito importante” essa questão da isonomia organizacional em todas as situações sem restrições.

GRÁFICO 25

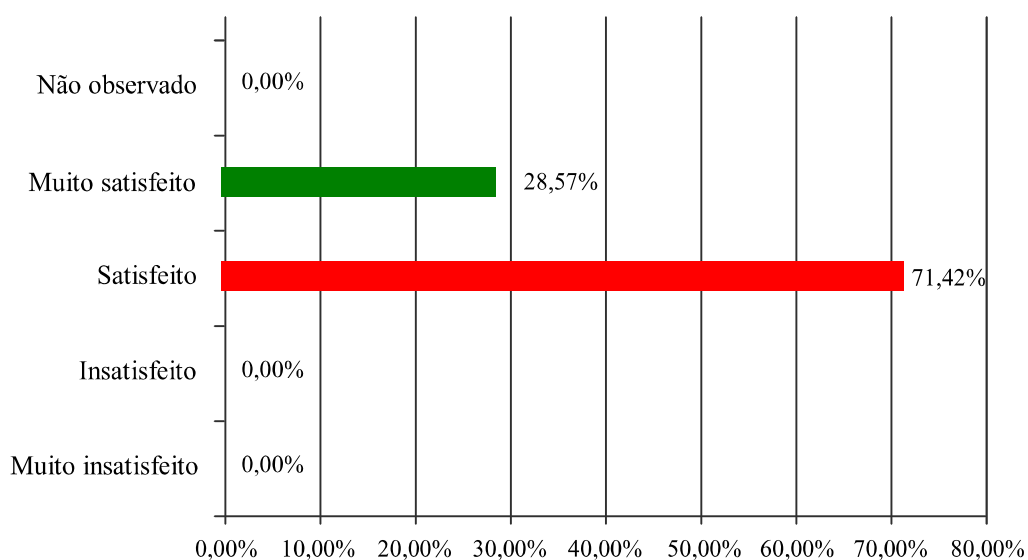
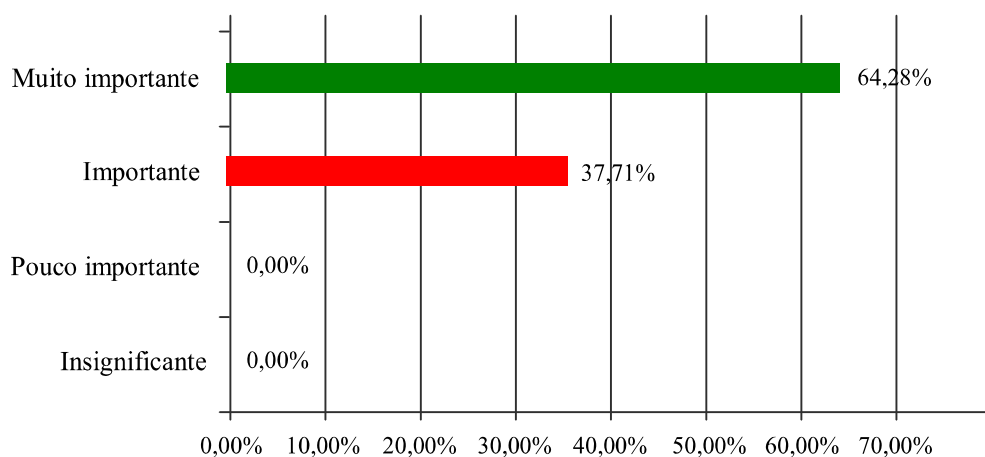


GRÁFICO 26



RELEVÂNCIA SOCIAL DA VIDA DO TRABALHO

Nos gráficos abaixo discuti-se a satisfação e a importância da valorização do trabalho, bem como o destaque que a cooperativa e a comunidade atribuem a ele. O gráfico vinte e sete traz que 64,28% consideram-se como “muito satisfeitos” e 28,57% mostram-se como “satisfeitos” em relação a esse quesito. Já no último gráfico da seqüência que é o de número vinte e oito, 71,42% consideram como “muito importante” essa valorização e importância dadas ao seu trabalho. O sentimento de se estar fazendo algo de importante e que, acima de tudo, recebe reconhecimento mostra-se como uma prática motivadora dentro da organização.

GRÁFICO 27

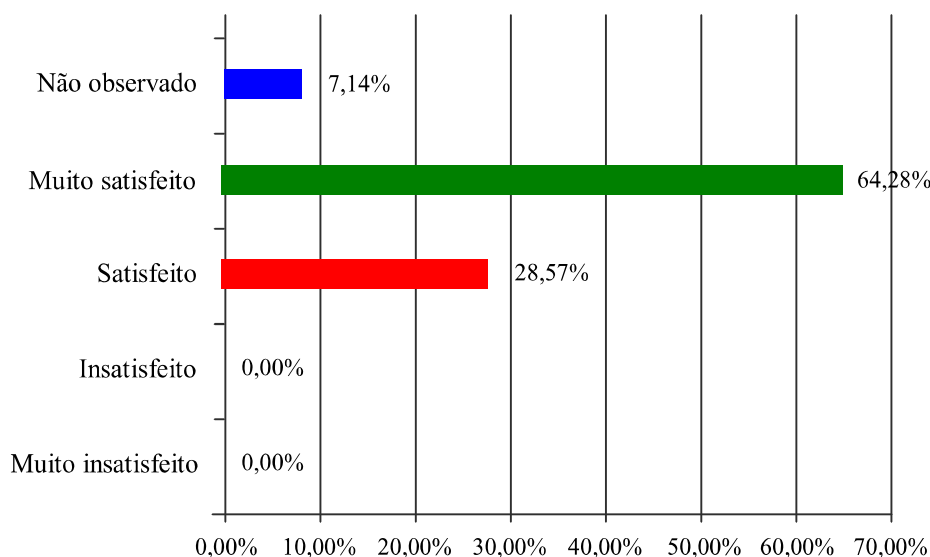
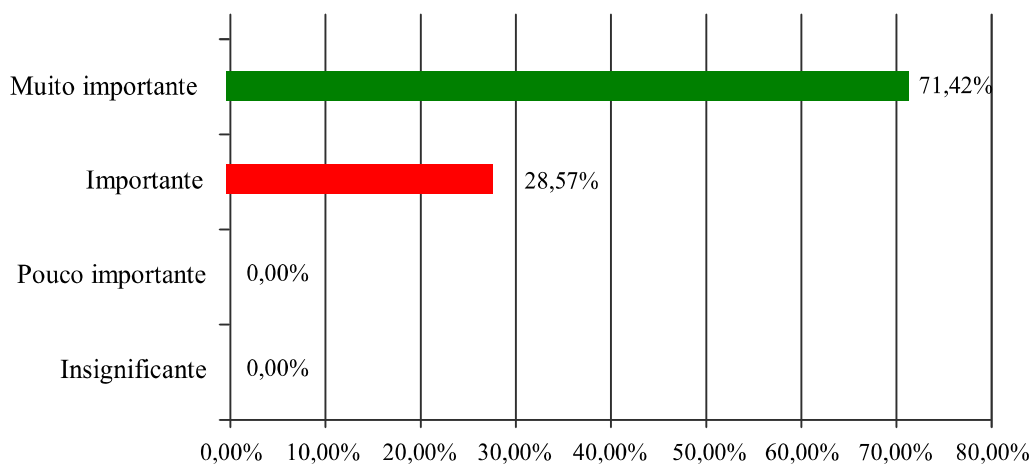


GRÁFICO 28



5 CONCLUSÃO

Como várias áreas do conhecimento foram envolvidas na qualidade de vida no trabalho, era de se esperar que as definições, delimitações do foco de estudo também fossem amplas. A alternativa de extrair um conceito para a qualidade de vida no trabalho foi referenciada na visão de vários autores. O que se pode dizer é que trata-se de um bom conceito dinâmico e abrangente, que pode ser pertinente às ciências sociais, humanas, da saúde e com um grande viés da ergonomia. Justamente por qualidade de vida no trabalho estar tão fortemente associada à ergonomia, buscou-se obter dados de qualidade de vida no trabalho na Credsuper, bem como investigar algumas variáveis ergonômicas que influenciam nessa qualidade de vida laboral.

Levando em consideração que o principal objetivo desta pesquisa foi utilizar um modelo que avalia a qualidade de vida X ergonomia para obter a percepção dos trabalhadores da empresa escolhida (subordinados e gestores) no que diz respeito à qualidade de vida, bem como com algumas adaptações referentes à ergonomia, pode-se concluir que a ferramenta utilizada desvelou peculiaridades da relação de trabalho dos entrevistados nas diversas interfaces presentes no cotidiano organizacional.

Observa-se a que a abordagem ergonômica relacionada com a QVT do ambiente da “Cooperativa de Crédito”, realizada através da aplicação das entrevistas, revelou elementos interessantes como se pode destacar por exemplo, que a remuneração está sendo percebida como justa e equiparada à média do mercado; que o uso de EPI, o descanso, a jornada de trabalho e o sentimento de satisfação foram avaliados todos de forma positiva. Configura-se assim um cenário de poucos pontos a melhorar na organização investigada.

Reduzidos foram os resultados negativos detectados na pesquisa. Pode-se citar um índice expressivo de insatisfação, com relação à remuneração justa e adequada recebida pelo trabalho frente às necessidades pessoais e socioeconômicas.

Foram investigadas algumas condições físicas, psicológicas e sócio-técnicas dos postos de trabalho, sob as recomendações ergonômicas, e o que se constatou é que de maneira geral estão em bom ordenamento com as exigências da ergonomia e da qualidade de vida no trabalho.

REFERÊNCIAS

- ALBORNO, S. O que a palavra trabalho significa. In: _____. **O que é trabalho**. 6. Ed. São Paulo: Brasiliense, 2008.
- ALVAREZ, B.R. **Qualidade de Vida Relacionada à Saúde de Trabalhadores: Um Estudo de Caso**. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 1996. 79p. (Dissertação, Mestrado em Engenharia de Produção).
- ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalho de graduação**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2003;
- ASSOCIAÇÃO INTERNACIONAL DA ERGONOMIA – IEA**. Disponível em: [HTTP://www.abergo.com.br](http://www.abergo.com.br). Acesso em: Jan. de 2007;
- ROBERTO, Paulo. **ARTIGO CIENTÍFICO EM ADMINISTRAÇÃO**. Brasil. 2002. Disponível em <http://www.eng.pauloroberto.sites.uol.com.br/administra.html>. Acesso em Out. de 2006;
- BOA VENTURA, Edvaldo M. **Metodologia da pesquisa: Monografia, Dissertação e Tese**, São Paulo: Atlas, 2004;
- CARVALHO, Maria Cecília M. de. **Construindo o saber: Metodologia Científica, Fundamentos e Técnicas**. Campinas: Papirus, 1989;
- CHIVAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**. 6. Ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.
- CINCURÁ, José. **Guia Prático de Ergonomia: um curso condensado**. Salvador: Editora Aquarela, 2002;
- COUTO, Hudson de Araújo, **Ergonomia Aplicada ao trabalho: o manual técnico da máquina humana**. Belo Horizonte: ERGO, 1995;
- EVANILDO, Bechara.. **Moderna Gramática Portuguesa**. São Paulo: Lucerba, 2001;

FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho:** como medir para melhorar. 5 ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

GOMES FILHO, J. **Ergonomia do Objeto:** Sistema técnico de leitura ergonômica. São Paulo: Escrituras Editora, 2003;

GRANDJEAN, Etienne. **Manual de Ergonomia:** adaptando o trabalho ao homem. Porto Alegre: Bookman, 1998;

HACKMAN, J. ET AL. **A new strategy for job enrichment.** Califórnia Management Review, Beverly Hills, v. 17, n. 4, p. 57-71, 1975.

HUSE, E.F.; CUMMINGS, T.G. **Organization development and change.** 3.ed. St Paul: Minn, 1985.

INTRODUÇÃO A ERGONOMIA. Prof. Mário César Vidal. Disponível em: <http://gente.ufrj.br/ceserg/arquivos/erg001.pdf> . Acesso em: Jan. de 2007;

LIDA, Itiro. **ERGONOMIA:** Projeto e produção. São Paulo: Edgard Blucher, 1990;

_____. **Ergonomia: projeto e produção.** São Paulo: Edgard Blucher, 1997;

LIMONGI-FRANÇA, A.C.; RODRIGUES, A.L. **Stress e trabalho:** uma abordagem psicossomática. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MORAES, Anamaria de; MONT'ALVÃO, Cláudia. **ERGONOMIA:** Conceitos e aplicações. Rio de Janeiro: 2AB, 2000;

PETRÔNIO, G. Martins. **Administração da Produção.** São Paulo: Saraiva, 2005;

RODRIGUES, M.V. **Qualidade de vida no trabalho:** evolução e análise no nível gerencial. 9.ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2002.

WERTHER, R.E.; DAVIS, K. **Administração de recursos humanos.** São Paulo: McGraw-Hill, 1983.

APÊNDICES

APÊNDICES

Formulário aplicado aos funcionários da CREDSUPER.

Este formulário refere-se a uma pesquisa que está sendo realizada por um aluno do curso de MBA em Gestão de Cooperativas de Crédito da Universidade Estadual de Paraíba, e tem por objetivo principal avaliar a satisfação dos colaboradores em relação à qualidade de vida no trabalho e à adaptação das condições laborais aos colaboradores (Ergonomia).

O anonimato será mantido, uma vez que o interesse da pesquisa se dá pelo resultado final como um todo, e não de forma individualizada. O formulário apresenta oito indicadores principais que são a base desta pesquisa. Assim, o item “A”, faz referência a sua satisfação em relação a cada um dos indicadores apresentados, para responde-los utilizará uma escala de 1 a 5. Já o item “B”, refere-se à importância que estes oito indicadores representam para o desenvolvimento do seu trabalho, se eles são ou não importantes e o quanto, para que você possa realizar seu trabalho de forma adequada. Para respondê-lo você utilizará respondendo de 1 a 4.

Ao participar desta pesquisa, você estará respondendo a dois questionamentos:

a) sua **SATISFAÇÃO** em relação aos indicadores de qualidade de vida no trabalho. Utilize a escala numérica de 1 a 5, conforme abaixo:

- (1) muito insatisfeito
- (2) insatisfeito
- (3) satisfeito
- (4) muito satisfeito
- (5) não observado

b) a **IMPORTANCIA** que estes indicadores representam na realização do seu trabalho. Utilize a escala de 1 a 4:

- (1) insignificante
- (2) pouco importante

(3) importante

(4) muito importante

INDICADORES DE QVT	SATISFAÇÃO	IMPORTÂNCIA
1) Compensação justa e adequada:		
a) Em relação à remuneração justa e adequada recebida pelo seu trabalho frente as suas necessidades pessoais e sócio-conômicas;		
b) Em relação à equiparação salarial com outras empresas do mercado externo;		
c) Em relação à equiparação salarial entre cargos da própria empresa;		
2) Condições de segurança e saúde no trabalho:		
a) Em relação à jornada de trabalho condizente com a função desempenhada;		
b) De modo geral, quando às condições físicas de trabalho que reduzam ao mínimo o risco de doenças, acidentes e danos;		
c) Você está satisfeito com o seu trabalho e com as condições físicas/ambientais oferecidas para a realização do seu trabalho?		
d) Qual sua percepção sobre a importância do momento de descanso durante o seu período de trabalho?		
e) Como você avalia o uso fardamento ou equipamento de segurança para trabalhar na empresa?		
f) Como você percebe os itens		

temperatura, nível de ruído, iluminação e ritmo de trabalho na empresa;		
3) Oportunidade imediata para a utilização e desenvolvimento da capacidade humana:		
a) Quando à liberdade e independência para programar e executar suas atividades;		
b) Quanto à possibilidade de utilização de sua capacidade e habilidade na execução de seu trabalho;		
c) Em relação às informações recebidas sobre o seu trabalho e seu desempenho na realização das atividades;		
d) Quanto à execução de tarefas completas, possibilidade de realização do trabalho do começo ao fim do processo;		
e) Em relação ao planejamento de suas atividades		
4) Oportunidade futura para crescimento contínuo e segurança		
a) Quanto à possibilidade de utilização de seus conhecimentos e habilidades expandidas e recém adquiridas no seu trabalho		
b) Quanto à capacitação oferecida pela empresa, de forma a evitar que seus conhecimentos se tornem obsoletos;		
c) Quanto à		

oportunidade de ascensão profissional dentro da empresa;		
d) Quanto à estabilidade no seu emprego e o sentido de continuidade;		
5) Integração social na organização de trabalho:		
a) Quanto à ausência de preconceitos de cor, raça, sexo, religião, nacionalidade, estilo de vida e aparência física;		
b) Qual a sua percepção sobre seu relacionamento fraterno com seus colegas de trabalho?		
c) Como você percebe a sua relação com o seu superior?		
6) O constitucionalismo na organização do trabalho		
a) Quanto a privacidade, a individualidade dentro da organização;		
b) Quanto à liberdade de expressão, a oportunidade de manifestar suas idéias e dar sugestões, sem medo de ser repreendido;		
c) Quanto ao tratamento justo em todas as situações;		
7) O trabalho e o espaço total da vida		
a) Em relação ao equilíbrio entre o tempo dedicado ao trabalho e a vida pessoal;		

b) Como você percebe a realização de horas extras na Cooperativa		
8) A relevância social da vida do trabalho:		
a) Em relação à valorização do seu trabalho, a importância que a empresa e a comunidade atribuem a ele;		

Fonte: Formulário elaborado com base nos indicadores de qualidade de vida propostos por Walton (apud RODRIGUES, 2002).