



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA – UEPB
CAMPUS I – CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – CCSA
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA – DAEC
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – TCC**

CLEYSON SILVA VALENÇA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO DO
DESENVOLVIMENTO DE MELHORIAS PARA OS COLABORADORES,
DA UNIDADE 05, DA W. A. BARRETO E CIA LTDA.,
EM CAMPINA GRANDE – PB.**

CAMPINA GRANDE – PB

2014

CLEYSON SILVA VALENÇA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO DO DESENVOLVIMENTO DE
MELHORIAS PARA OS COLABORADORES, DA UNIDADE 05, DA W. A.
BARRETO E CIA LTDA., EM CAMPINA GRANDE – PB.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Área de Concentração: Qualidade

Orientadora: Profa. MSc. Maria Dilma Guedes

CAMPINA GRANDE – PB

2014

V152q Valença, Cleyson Silva
Qualidade de vida no trabalho [manuscrito] : estudo do desenvolvimento de melhorias para os colaboradores da unidade 05, da W. A. Barreto e CIA. LTDA em Campina Grande – PB / Cleyson Silva Valença. - 2014.
20 p. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2014.

"Orientação: Profa. Ma. Maria Dilma Guedes, Departamento de Administração e Economia".

1. Qualidade de vida. 2. Qualidade de vida no trabalho. 3. Modelo de Walton. I. Título.

21. ed. CDD 306.361

CLEYSON SILVA VALENÇA

500 (diz)
Prof. Guedes

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO DO DESENVOLVIMENTO DE
MELHORIAS PARA OS COLABORADORES, DA UNIDADE 05, DA W. A.
BARRETO E CIA LTDA., EM CAMPINA GRANDE – PB.**

Aprovado em 24/07/2014

COMISSÃO EXAMINADORA

Maria Dilma Guedes

Profª. MSc. Maria Dilma Guedes (UEPB)
Orientadora

Luís de Sousa Lima

Prof. Esp. Luís de Sousa Lima (UEPB)
Examinador

Yêda Silveira Martins Lacerda

Profª. Dra. Yêda Silveira Martins Lacerda (UEPB)
Examinadora

CAMPINA GRANDE – PB

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, por toda proteção, inspiração e por ser o Gestor paciente, insistente e determinado da minha vida.

Em segundo, a minha dedicada e amada esposa, Jullyane Freitas Cavalcante Valença, a quem ofereço este trabalho. Mãe, esposa incansável, que se dedica de forma plena para o meu bem estar e do nosso filho Miguel Freitas Cavalcante Valença, a quem aproveito para agradecer e dizer que ele é um dos maiores motivos que me faz levantar todas as manhãs e ter força para lutar.

Aos meus Pais e irmãos, dizer o quanto amo a cada um, que sei que torcem pelo meu sucesso e agradecer por todo apoio e dedicação. As minhas sobrinhas (Maria Sofia e Maria Alice); minhas cunhadas (Elizandra, Jackeline e Janaina); meus sogros (João e Geralda), pessoas que sei o quanto gostam de mim e desejam a minha vitória.

Aos professores, por toda dedicação e paciência durante este período acadêmico. Em especial a minha orientadora, a Professora Dilma o meu muito obrigado e ao Clã intitulado de G8 (Aline, Amauri, Juliana, Pablo, Poliana, Rivaldo e Silmara), amigos, colegas, comparsas que inspiraram e transformaram estes anos em momentos para toda eternidade.

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO DO DESENVOLVIMENTO DE
MELHORIAS PARA OS COLABORADORES, DA UNIDADE 05, DA W. A.
BARRETO E CIA LTDA., EM CAMPINA GRANDE – PB.**

VALENÇA, Cleyson Silva¹
GUEDES, Maria Dilma²

RESUMO

O gerenciamento de pessoas tem a necessidade de ter agilidade e prática, a busca por essas novas metodologias para administrar os desempenhos internos como principal objetivo é a melhoria do trabalhador nas suas organizações, por isso investir na Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). O objetivo deste artigo foi identificar na percepção dos colaboradores o que poderá ser feito para melhorar a qualidade de vida no trabalho, na unidade 05, da W. A. Barreto e Cia Ltda., em Campina Grande – PB. Caracteriza-se como estudo de caso, acompanhado de pesquisas exploratória, descritiva, bibliográfica e qualitativa. O instrumento utilizado foi uma enquete, composta por uma questão simples e direta, tendo como sujeitos da pesquisa, 10 frentistas e 01 auxiliar administrativo. Nos resultados obtidos, verificou-se que dentre os vários aspectos, destacaram-se por ordem de importância: melhores condições para o descanso, plano de saúde, segurança, cobertura do posto (protetor solar), redução da jornada de trabalho, espaço amplo, banheiro com chuveiro, torneiras em fácil local de acesso, contratação de mais funcionários, quadro de avisos, interação entre os funcionários e informação. Assim, espera-se que sejam envidados esforços para implantar as recomendações propostas o que provavelmente irá melhorar o nível de satisfação dos participantes da pesquisa, haja vista que passa mais tempo de suas vidas no trabalho do que em outras atividades.

Palavras-chave: Qualidade de Vida. Qualidade de Vida no Trabalho. Modelo de Walton.

ABSTRACT

The management of people is the need for agility and practice, the search for these new methodologies to manage internal performance as main objective is the improvement of the worker in their organizations, so invest in Quality of Work Life (QWL). This article aims to identify the perceptions of the employees what can be done to improve the quality of work life in the unit 05 WA Baker and Cia Ltda., in Campina Grande -. PB. It is characterized as a case study, followed by exploratory, descriptive, and qualitative research literature. The instrument used was a survey consisting of a simple and direct question, and as research subjects, 10 attendants and administrative 01auxiliar with workload of 08 h daily with 1 h of rest. The results, it was found that among the various aspects stood out in order of importance: best conditions for rest, health care, security, coverage of the post (sunscreen), reduction of working hours, ample space, bathroom with shower, taps in easy access location, hiring more employees, billboard, interaction between staff and information. Thus, it is expected that efforts be made to implement the proposed recommendations which will likely improve the level of satisfaction of the participants, given that spends more time of their lives at work than in other activities.

Keywords: Quality of Life. Quality of Working Life. Walton model.

¹ Graduando em Administração pela Universidade Estadual da Paraíba. E-mail: <cleysonvalenca@bol.com.br>

² Professora orientadora. Mestre em Administração pela UFPB. E-mail: <dilma.guedes@gmail.com>

1 INTRODUÇÃO

Ao entrar em discussão sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), percebe-se a complexidade deste tema, pois trata-se de um novo modo de gestão, que tem o intuito de contribuir com melhorias das organizações, das condições e das relações interpessoais. Dessa forma, conhecida como QVT preventiva, tem como objetivo a união do bem-estar com a produtividade.

A QVT, ao longo dos anos, vem sendo desenvolvida e servindo de tese por vários pesquisadores, Chiavenato (2010), destaca: Walton (1973); Hackman e Oldham (1975); Westley (1979); e, Davis e Werther (1983).

Com as organizações globalizadas, busca-se constantemente a competitividade e resultados. Exigindo-se assim, cada vez mais dos trabalhadores, que passam a viver sob pressão e cobranças, do mesmo modo em que as organizações investem em programas que permitam melhores condições de QVT.

A preocupação da QVT são as condições de trabalho das organizações, sobre o pressuposto de que, sendo satisfatórias a QVT trará melhores resultados para a organização. Em seu ambiente de trabalho surgirá um elevado nível de competitividade e caberá às organizações buscar novos meios de atenuar as pressões sofridas por cada colaborador.

Para obter rentabilidade, a organização tem que oferecer um ambiente favorável para o desenvolvimento das habilidades e o desempenho de suas funções. A má qualidade de vida é diagnosticada no dia a dia, por isso deve-se combatê-la através de ações que diminua consideravelmente ou até mesmo a elimine. Deve-se galgar pelo bem-estar e segurança e, como resultados, terão maior produtividade e qualidade no trabalho.

Portanto a organização necessitará desenvolver a Qualidade de Vida no Trabalho. “A QVT representa o grau em que membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através de seu trabalho na organização” (CHIAVENATO, 2004, p. 448). Perante ao exposto caberá ao empreendedor desenvolver ferramentas para desenvolver a QVT, na busca de entender quais as necessidades, questiona-se: Na percepção dos colaboradores, o que a Unidade 05, da empresa W. A. Barreto e Cia Ltda. poderá fazer para melhorar a qualidade de vida no trabalho?

Desta forma, este artigo tem como objetivo identificar na percepção dos colaboradores o que poderá ser feito para melhorar a qualidade de vida no trabalho, na unidade 05, da W. A. Barreto e Cia Ltda., em Campina Grande – PB.

Levando em conta que este tema representa uma importante contribuição, bem como reflexão em torno do processo de satisfação dos colaboradores de uma organização, e diante do desafio de aplicar conceitos de QVT, destacam-se: no âmbito acadêmico, mais um estudo que trará novas contribuições, bem como mais informação para a comunidade acadêmica; e no tocante à contribuição social, este estudo possibilitará maior conscientização do colaborador e do cidadão a respeito da importância crescente QVT, e, sobretudo, quanto às questões ambientais e de responsabilidade social que colocam imensos desafios à questão organizacional nesses novos tempos. Portanto, justifica-se a relevância do tema.

Este artigo dispõe da seguinte estrutura: Resumo, Abstract, Introdução, Revisão da Literatura, Metodologia, Resultados, Considerações Finais e Referências.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 QUALIDADE DE VIDA

A Qualidade de Vida diante de sua complexidade tem a necessidade de ser vista com uma interpretação individual e coletiva. Para Tubino (2002, p. 263):

Mesmo levando-se em conta a abordagem complexa da Qualidade de Vida coletiva, precedente, e uma Qualidade de Vida individual, integrada numa relação de interdependência, tal relação será muito difícil na direção da conquista da qualidade de vida individual, caso não esteja inserida numa conjuntura ou contexto favorável de qualidade de vida coletiva.

Assim, não se pode dissociar a qualidade de vida individual da coletiva, tornando-se impossível qualquer análise da individual sem a devida contextualização com a coletiva.

Para Walton (*apud* RODRIGUES, 2007, p. 81),

A expressão Qualidade de Vida tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico.

França e Pilatti (2007, p. 1) dizem que “o viver bem é viver com qualidade de vida”, explanando que este tema aborda os demais fatores que influenciam a vida do indivíduo.

Ressalta-se que o ser humano traz consigo sentimentos, ambições; cria expectativas, envolve-se, busca o crescimento dentro daquilo que desenvolve e realiza; uma vez que estas necessidades e desejos são satisfeitas o indivíduo passa a ter qualidade de vida.

A qualidade de vida passa a ser fundamental na existência das pessoas; diante dos avanços da tecnologia, da produtividade, observa-se que o mundo está cada vez mais

informatizado e as pessoas passam a trabalhar mais e buscar constantemente a qualidade de vida para satisfazer suas necessidades.

2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

A expressão Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), surgiu no século XX na Inglaterra, com Eric Trist e alguns de seus seguidores que buscaram a reestruturação de atividades, procurando a melhoria em suas atividades.

No período de 1950, foi verificado o estado de ânimo e de produção que se podia alcançar através da QVT, isso, na área da saúde e, com os estudos laboratoriais, foi comprovado que os trabalhadores tiveram uma melhoria nas técnicas de promoção e satisfação registradas na década de 1960, nos Estados Unidos. O termo QVT, passou a ser usado na década de 70, pelo professor Louis Davis (Ucla, Los Angeles) (RODRIGUES, 1994).

Em 1973, surgiu o autor norte-americano Richard Walton, que inovou o conhecimento sobre QVT, ofertando ao mundo o mais complexo estudo de Qualidade de Vida no Trabalho, antes dos famosos modelos de Hackman e Oldham (1975) e de Nadler e Lawler (1983), trazendo menos abordagens relacionadas a atividades e ao ambiente de trabalho. Para Walton, existem oito fatores que afetam a QVT:

- Melhores condições de saúde e segurança no trabalho abrangendo a jornada e ambiente físico onde são realizadas as tarefas;
- Compensação equitativa e adequada no tocante à relação encargo-remuneração;
- Utilização e ampliação de capacidades;
- Oportunidades de desenvolvimento contínuo (carreira) e garantia no emprego (estabilidade);
- Preparação de regras, contendo direitos e deveres do trabalhador e promoção de um clima democrático dentro da organização;
- Redução de entraves gerados a partir dos níveis hierárquicos da organização apoio e respeito ao trabalhador;
- A representação do trabalho do empregado perante a sociedade;
- Adaptação dos horários de trabalho para possibilitar o tempo a ser destinado à família, ao lazer e as atividades comunitárias. (CHIAVENATO, 2010).

Na crise 1929, no período da industrialização e da alta inflação muitas indústrias foram instaladas no mercado brasileiro e internacional, desacelerando e mudando os rumos da

QVT. Foi crescendo à procura por mão de obra, não exigindo grandes agilidades e qualidades exorbitantes, apenas carecendo de indivíduos capazes de operar máquinas e, com o passar do tempo, desempenhar várias funções ao mesmo tempo.

No fim da década de 70, houve um interesse recuperado por QVT, pelo surgimento de forte competição nos mercados internacionais, com a divulgação de técnicas japonesas de administração nas organizações ocidentais. No Brasil, com o começo dos Programas de Qualidade Total tenha igualmente despertado interesse por QVT em função da globalização do mercado em termos de uma maior abertura para importação de produtos estrangeiros (Fernandes, 1996).

O controle de Qualidade Total é um sistema administrativo aperfeiçoado no Japão, a partir da Segunda Guerra Mundial (...) é baseado na participação de todos os setores da empresa e de todos os empregados no estudo e condição do controle da qualidade (...) como objetivo de uma organização é satisfazer as necessidades das pessoas, então o objetivo, o fim, o resultado desejado de uma empresa é a Qualidade Total. (CAMPOS, 2004, p.13).

Nas empresas, a gestão de qualidade total depende especificamente da capacidade dos seus trabalhadores; de como estão se sentindo trabalhando naquela organização. Aliado à qualidade total, está o grau de satisfação dos funcionários em satisfazerem suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização (CHIAVENATO, 2010).

Na realidade as necessidades dos trabalhadores era receber alguma quantia no final do mês para quitarem suas despesas, tendo o mínimo de qualidade de vida e máxima de trabalho. Justificando a implantação da QVT nas organizações, o que antes não existia supervisão para identificar a exploração exacerbada, na atualidade é acompanhado por sindicatos e trabalhadores que buscam e reivindicam por melhores condições de trabalho e por qualidade de vida.

O Principal objetivo da QVT é produzir um ambiente de trabalho humanizado, aproveitando as habilidades dos trabalhadores, buscando um clima que encoraje o desenvolvimento da capacidade de cada um.

Com todo histórico de surgimento e crescimento da QVT não se tem uma definição única e que deve ser seguida por todos. Existe um conceito que engloba o atendimento à necessidade humanas e a responsabilidade social da empresa. Esse conceito que busca agregar valores para que as funções sejam desempenhadas em função das duas partes, empresa e colaborador. Conceito este que tem à preocupação com o bem-estar e a saúde dos colaboradores no desempenho em suas atividades. Dentre estes conceitos, teve um que aglomera essa definição, segundo Bergeron (1982, apud RODRIGUES, 1994, p. 52).

QVT é a aplicação concreta de uma filosofia humanista pela introdução de métodos participativos, visando modificar um ou vários aspectos do meio-ambiente de trabalho, a fim de criar uma nova situação mais favorável à satisfação dos empregados e a produtividade da empresa.

Tendo estas definições e a parte histórica do desenvolvimento da QVT, observamos que o principal objetivo é satisfazer a empresa e os trabalhadores. Essa preocupação crescente com a QVT, é uma necessidade de buscar uma maior conscientização dos trabalhadores e o aumento das responsabilidades sociais da empresa, o que contribui para que as necessidades psicossociais dos trabalhadores sejam atendidas, elevando a satisfação dos mesmos no trabalho. A QVT engloba tanto os aspectos físicos e ambientais, como os psicológicos.

A QVT assimila duas posições antagônicas: a reivindicação dos trabalhadores quanto o bem-estar e satisfação no trabalho e o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potencializadores sobre a produtividade e a qualidade (CHIAVENATO, 2010). Com estas posições definidas, pode-se observar nas organizações, as experiências humanas, decorrente delas a satisfação dos trabalhadores, equiparadas, com as funções desempenhadas.

Com o resultado desta política, há uma conciliação dos interesses do indivíduo e da organização, provocando uma melhora na satisfação do trabalhador e da produtividade da empresa, já que está relacionada com o bem estar do trabalhador que, portanto, reflete nos resultados da organização.

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. São fatores organizacionais, ambientais e comportamentais que, tecnicamente bem administrados e corretamente combinados, influenciam o projeto dos cargos, elevando o nível de satisfação e a produtividade (FERNANDES, 1996, p. 36).

Competitividade organizacional é a soma de qualidade com produtividade, aspectos estes que tem por obrigação passar pela avaliação da QVT. Para ter uma qualidade de serviços e uma produtividade satisfatória, a comunicação interna busca saciar as suas condições de trabalho. Com a comunicação interna satisfatória, satisfazer o cliente externo e até ultrapassar suas expectativas é uma questão de tempo, de acordo com produtos e serviços oferecidos.

A QVT envolve aspectos intrínsecos (conteúdo) e extrínsecos (contexto), afetando atitudes importantes para a produtividade individual e grupal (toda organização existe trabalho em equipe diário e contínuo). As principais são: motivação para o trabalho, adaptabilidade às funções exigidas, criatividade e aceitar mudanças e, fundamental agregação de valor na organização.

Para se determinar uma QVT de caráter prático, deve-se adotar como eixos, dois aspectos: o desempenho no cargo e o clima organizacional. Sendo a qualidade do trabalho irrisória, conduzirá a alienação do colaborador e a insatisfação, a má vontade, ao declínio da produtividade, a comportamentos que levem o colaborador a ir de contra a política da organização. Por isso, são definidos vários modelos de QVT por alguns autores, os três mais importantes são os de Walton, o de Hackman e Oldhan, e o de Nadler e Lawler. Neste artigo foi utilizado o modelo de Walton, que vem servindo como base de desenvolvimento de vários trabalhos acadêmicos e empresariais.

2.3 A QVT DE WALTON

Os autores oferecem um modelo onde às dimensões de cargo produzem estados psicológicos; críticos, que conduzem a resultados pessoais e de trabalho que afetam a QVT. Eles utilizam um modelo de pesquisa sobre o diagnóstico do trabalho, baseado em um inventário de diagnóstico das características do cargo, para medir o grau de satisfação interna (CHIAVENATO, 2010).

Quadro 1 – Categorias de Qualidade de Vida no Trabalho

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

Fonte: Chiavenato (2004, p. 452).

Limongi-França (2007, p. 27), confirma com Chiavenato (2004), que “Walton (1975) é o pioneiro e fundador de um conjunto de critérios sob a ótica organizacional, principiando uma importante linha de pesquisa de satisfação em qualidade de vida no trabalho (...)”. E, apresenta seis eixos temáticos que facilitarão as análises e as comparações entre os diversos movimentos que ocorrem nas ideias e nos modelos relacionados à QVT, são eles: conceito de QVT; produtividade; legitimidade; perfil do administrador; práticas e valores organizacionais; e nova competência para a gestão de QVT.

A QVT para estes autores delimita-se em quatro aspectos:

- Participação dos colaboradores nas decisões;
- Reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas de grupos;
- Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional e
- Melhoria no ambiente de trabalho quanto a condições físicas e psicológicas.

Com a união destas características, a QVT vai se desenvolver de maneira eficiente. Com isso, a qualidade do trabalho aumentará as contribuições e elevará as oportunidades de êxito psicológico, enquanto que na parte administrativa, haverá uma diminuição de mecanismos rígidos de controle social (CHIAVENATO, 2010).

A expressão Qualidade de Vida tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico da produtividade e do crescimento econômico (WALTON, 1973, apud FERNANDES, 1996, p. 11).

A necessidade humana está sempre em mutação variando conforme a cultura de cada ser e da sociedade em que ele se encontra. Por esta necessidade de sobrevivência, tem-se que somar a QVT aos objetivos organizacionais e individuais, buscando melhorias para a qualidade de vida.

3 CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO

A relação do homem com a natureza, que gerou várias transformações ao longo da história. A incessante busca por condições melhores ocasionou um desenvolvimento em vários tipos de combustíveis que marcam a nossa história de vida. Nessa longa caminhada vê-se a grande preocupação com a busca de novas fontes de energia que reduzem o impacto ambiental.

A mais antiga fonte de energia é a madeira, na pré-história, se utilizava a lenha para afastar as baixas temperaturas, para o cozimento de alimentos e dispersar animais ferozes. A

madeira é considerada muito poluente e ainda utilizada em países de pouco desenvolvimento industrial.

No período da Revolução Industrial, houve uma busca incessante por novas fontes de energia; nos séculos XVIII e XIX o carvão mineral tornou-se primordial para o funcionamento dos primeiros motores movidos a vapor.

Com a popularização dos automóveis no início do século XX, houve um aumento significativo da demanda por combustíveis de alto desempenho. Os combustíveis fósseis começaram a ser fonte de obtenção da gasolina que antes só era empregado na produção do querosene. Algum tempo depois, essa tendência transformou o diesel em um grande combustível.

Na década de 1970 houve duas crises do petróleo, que estimularam a busca por novas fontes de energia. No Brasil houve a descoberta do álcool, substância feita por meio de fermentação da sacarose e empregada em veículos, ofereceu menores índices de emissão de gases poluentes. Em 1980, esse combustível, obtido pela cana-de-açúcar, teve uma grande demanda. Na atualidade, a presença do combustível no mercado internacional deu uma guinada pelo desenvolvimento de veículos bicombustíveis.

Este estudo foi desenvolvido na Unidade 05, da W. A. Barreto e Cia Ltda. (Rede de Postos São Luiz), que é situada na Rua Inácio Pedro Diniz, N° 115, no Bairro Catolé, na Cidade de Campina Grande-PB. Inscrita sobre o CNPJ: 70.098.470/0005-49 com Inscrição Estadual 16.136.647-3 e conta atualmente com um quadro de 12 colaboradores. Destes, 10 são frentistas, 1 auxiliar de escritório e 1 gerente, buscando de forma incessantemente a qualidade de seus serviços.

4 ASPECTOS METODOLÓGICOS

O desenvolvimento desta pesquisa tomou como modelo a classificação de Vergara (2011), distribuído da seguinte forma:

- **Quanto aos fins:**

- **Exploratória**, que “se caracteriza pelo desenvolvimento e esclarecimento de ideias, com objetivos de oferecer uma visão panorâmica, uma aproximação a um determinado fenômeno que é pouco explorado” (GONSALVES, 2001, p. 65). No caso, na organização, não havia trabalho publicado, o que se caracteriza como estudo exploratório.

- **Descritiva**, que “observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los” (CERVO; BERVIAN, 2002, p. 65). Considerando que foram coletados depoimentos e transcritos na íntegra.
- **Quanto aos meios:**
 - **Bibliográfica**, porque “procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em documentos. Pode ser realizada independente ou como parte da pesquisa descritiva ou experimental” (idem, p. 65). Tomou-se como base a visão de vários estudiosos sobre o assunto.
 - **Estudo de Caso**, considerando que “o artigo representativo de um estudo de caso deve ser desenvolvido a partir da análise de uma determinada organização” (TACHIZAWA; MENDES, 2006, p. 61). Haja vista que foi realizado um estudo em uma organização.
 - **Qualitativa**, porque “preocupa-se com a interpretação do fenômeno considerando o significado que os outros dão as suas práticas” [...] (GONSALVES, 2001, p. 68). Após, a aplicação da enquete, os dados foram transcritos e foi feita uma análise sobre a percepção dos pesquisados, destacando a visão de alguns autores.

O público-alvo da pesquisa foi composto por 11 colaboradores, entre eles, 10 frentistas e 1 auxiliar administrativo da Unidade 05, da W.A. Barreto e Cia Ltda., que está localizada na cidade de Campina Grande – PB. Portanto, foram trabalhados todos que fazem essa Unidade, com exceção do gerente, por ser o autor desta pesquisa.

O instrumento da pesquisa foi uma enquete, realizada com uma única pergunta com o propósito de os colaboradores expressarem suas opiniões a respeito de melhoria na QVT.

A coleta de dados foi realizada de forma individual, incentivando a total lisura de cada um dos colaboradores. Depois da coleta de dados, foi feita uma análise do estudo, tendo como referência as opiniões dos colaboradores, associadas à visão dos autores da área.

5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Nesta etapa do trabalho foi aplicada uma enquete junto aos colaboradores da W. A. Barreto e Cia Ltda., em sua Unidade 05, os quais responderam a seguinte pergunta: **O que a Unidade 05, da empresa W. A. Barreto e Cia Ltda. poderá fazer para melhorar a**

qualidade de vida no trabalho de seus colaboradores? Assim, os depoimentos, encontram-se expostos a seguir, e posteriormente apresenta-se a análise desses depoimentos.

5.1 DEPOIMENTOS

- **Depoimento nº 01.** “Na minha opinião de forma geral, não precisa modificar nada. Mas, sobre a nossa jornada de trabalho, ficamos a desejar uma melhora no local de descanso onde utilizamos para tomar café, trocar de roupa, entre outros e sem falar na segurança, principalmente em posto de gasolina, onde passamos a maior parte do dia nos arriscando e, por estarmos em contato com líquido inflamável poderia acrescentar-nos um plano de saúde. Com esses pontos, sim, poderia melhorar a qualidade de vida no nosso trabalho.”
- **Depoimento nº 02.** “Começar com um plano de saúde, para que nós, trabalhadores, passamos fazer consultas e exames, salientando que trabalhamos com produtos químicos e não temos nenhuma cobertura da empresa; precisamos também de cadeiras para descansarmos e com isso aliviar dores nas pernas e costas; temos também problemas na cobertura do posto que é muito pequena, trabalhamos no sol a tarde toda e precisamos de protetor solar; torneiras mais acessíveis colocadas na frente do posto e não atrás. Obrigado.”
- **Depoimento nº 03.** “Primeiramente, a empresa deve contratar pessoas que gostem do que fazem. A empresa deve reconhecer os potenciais de seus funcionários, suas limitações, seus pontos fortes e também seus pontos fracos e tentar compreendê-los quando houver falhas e procurar a melhor forma de corrigi-lo quando necessário. Fazer reuniões dinâmicas onde haja uma interação entre empresa e funcionário para ser levantado os erros e apontamentos onde pode ser melhorado e também para que os funcionários possam sugerir ideias e melhorias. A empresa, de forma alguma, pode esquecer da saúde dos trabalhadores, oferecendo-lhes assim atividades ou benefícios que contribuam para uma vida saudável. Com isso, teremos funcionários mais felizes e dispostos a contribuir com o crescimento da empresa.”
- **Depoimento nº 04.** “Para haver uma melhoria, seria necessário o aumento do quadro de funcionários, pois está ocorrendo uma sobrecarga em todos os setores da unidade, resultando numa perda da qualidade dos serviços. Mais funcionários em ambos setores diminuiria esta pressão e melhoraria o fluxo de trabalho.”

- **Depoimento nº 05.** “No meu ponto de vista, carecia de mais segurança para nós, funcionários, apesar de que a insegurança está em todo lugar. Também acho que poderíamos ter uns assentos para aliviar um pouco o cansaço enquanto não tivesse movimento no posto. Eu acredito que tudo sempre pode melhorar se trabalharmos em equipe, assim, o posto cresce e todos nós ganhamos. Apesar desse ponto de melhoria, eu estou satisfeito em trabalhar na unidade 05 da empresa W. A. Barreto e Cia Ltda.”
- **Depoimento nº 06.** “Algumas mudanças na estrutura da unidade como: torneiras com um acesso mais próximo, o reposicionamento do computador o 2º caixa, ventilação apropriada para a conveniência, aparelhos para calibrar fixados nas ilhas. São ajustes que beneficiariam os funcionários, além, da permissão para os frentistas se sentarem e os assentos, um melhoramento dos horários em dias de feriados e também um plano de saúde para os funcionários. Estas são as melhorias que beneficiarão não apenas os funcionários, mas também a empresa e seus respectivos clientes.”
- **Depoimento nº 07.** “A empresa poderia fornecer um plano de saúde, pois temos que fazer sempre alguns exames devido a química da gasolina; um quadro de avisos melhoraria a comunicação, principalmente nos fins de semana; também poderia fornecer alguns bancos para podermos sentar, já que a marca fornecedora tem como marca um teto pequeno; também deveriam nos ajudar com algum tipo de protetor solar, e em interesse a parte de todos os funcionários melhoraria e muito condições de trabalho.”
- **Depoimento nº 08.** “Uma área de trabalho com maior cobertura; local de descanso com amplo espaço; redução do horário de trabalho; mais segurança dentro da área de trabalho; banquinho de descanso que vai gerar mais disposição para chegarmos até o cliente; mais interação entre os funcionários para uma maior facilidade no atendimento; maior compreensão das autoridades e reconhecimento para que possamos, a cada dia, buscar melhorar nas atividades que se encontram dentro da área de trabalho.”
- **Depoimento nº 09.** “É preciso algumas melhorias para uma boa qualidade de vida no trabalho, visando assim, atender bem o funcionário e conseqüentemente, um funcionário satisfeito, o cliente também estará satisfeito. É preciso investir em mais informação para o funcionário, colocar segurança, não só em um horário, mas em todos, um banheiro que possamos tomar banho no fim do expediente e, o mais

importante, um local adequado para fechamento de caixa, porque é preciso um espaço maior, tratando de uma finalização tão importante e sem interrupção. Assim, a empresa crescerá mais.

- **Depoimento nº 10.** “Para começar, a cobertura do posto poderia ser maior, por que frequentemente estamos expostos a chuva e sol, também podíamos ter cadeiras para sentarmos na hora de pouco movimento e, com esse descanso, ter mais rendimento no atendimento ao cliente. É um direito nosso dado por lei. A segurança precisa ser reforçada, pois a falta dela tem sido motivo para muitos frentistas desistirem de sua profissão. Além disso, um refeitório, vestuário e banheiros com chuveiros seriam muito bem-vindos. Trabalhar por oito horas seguidas requer ao menos algumas das exigências citadas acima.”
- **Depoimento nº 11.** “Condição de trabalho: um bom refeitório, um banheiro com chuveiro para que possamos tomar banho, para que tenhamos uma melhor higienização; mais limpeza no setor de trabalho; um melhor salário para todos; menos horas de trabalho devido os produtos que trabalhamos, pois todos são químicos; mais segurança para todos; como segurança fortemente armada nos turnos manhã, tarde e noite; mais companheirismo, pois toda turma é pequena e deveria ter mais união e mais dedicação de alguns, para que a empresa possa progredir muito mais.”

5.2 ANÁLISE DOS DEPOIMENTOS

Após a transcrição dos depoimentos, verificou-se que na percepção dos colaboradores pesquisados, foram observadas opiniões de várias conjecturas dos colaboradores, destacando-se dentre elas, as seguintes: **melhores condições para o descanso; plano de saúde; segurança; cobertura do posto (protetor solar); redução da jornada de trabalho; espaço amplo; banheiro com chuveiro; torneiras em fácil local de acesso; contratação de mais funcionários; quadro de avisos; interação entre os funcionários e informação.**

Ressalta-se que foi possível identificar que os colaboradores já sofrem influência da busca de qualidade de vida em seu cotidiano, sendo demonstrado tanto na vida profissional, quanto na pessoal.

Na pesquisa, foi identificado por ordem de importância a **melhores condições para descanso.** Para, Adams (apud CHIAVENATO, 2004) que em sua Teoria da equidade expõe que as pessoas fazem comparação entre seu trabalho e o das outras pessoas e diante de uma

equidade elas podem sentir-se desmotivadas e assumir escolhas negativas como: reduzir seus esforços e qualidade no trabalho e até deixar a instituição. Sabe-se, portanto, que os colaboradores que fazem parte da Unidade 05, trabalham exaustivamente o tempo todo em pé e necessitam de um local com cadeiras para descanso, um refeitório amplo para alimentação com uma melhor qualidade, banheiro com chuveiro para usarem depois do expediente de trabalho.

Em seguida vem a necessidade de um **plano de saúde**, neste contexto, para Chiavenato (2004, p. 431), “**Os programas de segurança e de saúde** constituem atividades paralelas importantes para a manutenção das condições físicas e psicológicas do pessoal”. Continuando, o autor diz que: “Segundo o conceito emitido pela Organização Mundial de Saúde (ONU), a **saúde** é um estado completo de bem estar físico, mental e social e que não consiste somente na ausência de doença ou de enfermidade”, pois trabalham expostos a produtos químicos, fora a jornada exaustiva do trabalho em pé, além da cobertura para a família. Isso geraria um conforto para o desenvolvimento do trabalho e um indicativo da empresa pensando em uma total qualidade na saúde do colaborador.

Como consequência vem a **cobertura do posto** que, por um erro de projeto, não levou em consideração os trabalhadores. Na visão de Herzberg (apud KRUMM, 2005), as condições físicas de trabalho são importantes para a satisfação no cargo. A arquitetura da unidade é pequena e os colaboradores ficam expostos as condições climáticas e, em tempo de altas temperaturas, necessitam de protetor solar e, em tempo de período chuvoso, carecem de capa de chuva que não atende de forma satisfatória a proteção ao funcionário deixando-os vulneráveis a problemas de saúde.

Em seguida, empatado com a cobertura do posto, **a segurança**. De acordo com Chiavenato (2004, p. 437), “**A segurança no trabalho** envolve três áreas principais de atividades: prevenção de acidentes, prevenção de incêndios e prevenção de roubos”. Sabe-se que, atualmente é perceptível a instabilidade de segurança pública, em especial, em Campina Grande. De forma que reflete no sentimento do colaborador, o medo constante, pois trabalham o tempo todo em poder de numerários. A empresa disponibiliza de sistema de segurança eletrônico como câmeras e sensores, além de um vigilante armado em período noturno. Na enquete foi citado como quarto item uma vigilância total para todos os turnos, mas o custo é alto e provavelmente inviabilizaria em parte o negócio.

Fora dos aspectos já mencionados, outros aspectos citados com menor frequência deverão ser abordados, a exemplo de: redução da jornada de trabalho, torneiras em locais

mais acessíveis, contratação de mais funcionários, banheiro com chuveiro, quadro de avisos, interação entre os funcionários e informação.

Percebe-se que é necessário haver algumas solicitações atendidas para tornar o ambiente de trabalho mais eficiente e com isso gerar uma comunicação mais ativa entre os colaboradores e a própria gerência. Em síntese, a QVT é algo que se deve colocar em prática no dia a dia, no ambiente de trabalho, para poder obter resultados eficazes e eficientes.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme o que foi relatado, verificou-se que a QVT é algo presente no dia a dia das pessoas e das organizações, percebendo-se o elo entre o colaborador e a empresa; bem como a forma em que ele se impõe no seu trabalho. Neste panorama, a qualidade de vida busca e necessita de um espaço para estudo, procurando minimizar as cobranças diárias no ambiente de trabalho.

Os colaboradores perceberam o quanto a QVT interfere tanto no lado profissional, como pessoal. As metas e as cobranças sempre vão existir em todo ambiente de trabalho. O que vai divergir é a forma que irão ser aplicadas, considerando que os colaboradores buscam por benefícios e que irão existir a partir do momento que a empresa primar pela a política de QVT.

As empresas tem a necessidade e buscam por uma fatia cada vez maior no mercado, que só será conquistada através de investimentos não só na empresa, mas no funcionário; por isso o tema qualidade de vida está em constante expansão. Os funcionários cada vez mais estão engajados e motivados, buscando a cada dia uma capacitação mais adequada.

Um dos objetivos da unidade pesquisada é o de proporcionar um ambiente de trabalho adequado, porém, as condições nem sempre são condizentes com a realidade. Unir o cotidiano dos colaboradores com as atividades referentes é qualidade; é vida; é um meio que se pode conquistar para que o funcionário esteja em um estabelecimento que o proporcione a estabilidade necessária.

Quando questionados sobre o que a empresa deveria implementar para melhorar a QVT de seus colaboradores, verificou-se que foram citados pelos pesquisados, aspectos como: melhores condições para o descanso; plano de saúde; segurança; cobertura do posto (protetor solar); redução da jornada de trabalho; espaço amplo; banheiro com chuveiro; torneiras em fácil local de acesso; contratação de mais funcionários; quadro de avisos;

interação entre os funcionários e informação. Assim, a empresa deverá analisar e procurar na medida do possível implantar essas ações, o que provavelmente irá assegurar a QVT desejada.

Assim, ressalta-se que comparando os resultados da pesquisa com os fatores da QVT de Walton, destacaram-se na percepção dos pesquisados: o 2. Condições de segurança e saúde no trabalho e o 4. Oportunidades de crescimento e segurança.

Diante do exposto, as técnicas de qualidade de vida e as ferramentas para se atingir os resultados, devem ser trabalhadas de maneira homogênea, já que a unidade por si só não entrega os resultados necessários, precisa de mão de obra especializada. Por isso a importância de se investir no ativo mais importante que a empresa possui: o colaborador, que está em constante desenvolvimento, mas que precisa de condições favoráveis para desempenhar seu papel na sociedade.

Diante do estudo apresentado, observa-se que o objetivo foi alcançado, haja vista que, os dados apresentados confirmaram que a QVT existe na empresa, mas precisa de monitoramento mais adequado, uma vez que se existe a cobrança por resultados positivos, existe também cobranças de trabalho cada vez maior do colaborador, e para que seja satisfatório para ambos é necessário um acompanhamento do cotidiano como um todo.

REFERÊNCIAS

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC: controle da qualidade total no estilo japonês**. 8. ed. Belo Horizonte: INDG, 2004.

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

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 7. reimpr. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

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

GONSALVES, Elisa Pereira, **Conversas sobre iniciação à pesquisa científica**. Campinas, SP: Editora Alínea, 2001.

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

FRANÇA, N. R.; PILLATI, L. A. **Gestão de qualidade de vida no trabalho (GQVT):** uma articulação possível. Disponível em: <<http://www.admpg.com.br/2007/anais/2004/artigos/T03-24.pdf>>. Acesso em: 16 abr. 2014.

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

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Práticas de recursos humanos – PRH:** conceitos, ferramentas e procedimentos. São Paulo: Atlas, 2007.

RODRIGUES. Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho.** 9. ed. Petrópolis: Vozes, 1994.

TACHIZAWA, Takeshy; MENDES, Gildásio. **Como fazer monografia na prática.** 12. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

TUBINO, M. A. Qualidade de vida e a sua Complexidade. In: **Esporte como fator de qualidade de vida.** Piracicaba: Unimep, 2002.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 9. ed. São Paulo: Atlas, 2011.