



FACULDADE DE TECNOLOGIA E CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS- FATECS
CURSO: ADMINISTRAÇÃO
DISCIPLINA: MONOGRAFIA ACADÊMICA
ÁREA: ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
UM ESTUDO DE CASO DOS CHEFES DE SERVIÇO DA SECRETARIA DE
TELECOMUNICAÇÕES DO SENADO FEDERAL**

PRISCILLA DE SOUSA CORREA
RA:2040077/5

PROFESSOR ORIENTADOR: MARCELO GAGLIARDI

Brasília/DF, dezembro de 2008.

PRISCILLA DE SOUSA CORREA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
UM ESTUDO DE CASO DOS CHEFES DE SERVIÇO DA SECRETARIA DE
TELECOMUNICAÇÕES DO SENADO FEDERAL**

PROFESSOR ORIENTADOR: MARCELO GAGLIARDI

Brasília/DF, dezembro de 2008.

PRISCILLA DE SOUSA CORREA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
UM ESTUDO DE CASO DOS CHEFES DE SERVIÇO DA SECRETARIA DE
TELECOMUNICAÇÕES DO SENADO FEDERAL**

Monografia apresentada como um dos requisitos para conclusão do curso de Administração do UniCEUB – Centro Universitário de Brasília.

Professor Orientador: Marcelo Gagliardi

Brasília/DF, 03 de dezembro de 2008.

Banca examinadora:

Professor Marcelo Gagliardi
Orientador

Professor (a): Marcos André Sarmiento Melo
Examinador (a)

Professor (a): Ronei Celso Martinelli
Examinador (a)

"A qualidade não reside nas coisas nem nas pessoas, mas nas relações entre elas."

Rachel Regis

Agradeço,

Primeiramente a Deus, por suas bênçãos que me fizeram dar os passos certos para chegar a mais esta vitória.

A minha família, pelo carinho, apoio e dedicação em todos os momentos.

As amigas Jéssica e Joane Vieira, pela amizade, paciência e ajuda no uso das palavras e teorias.

Ao professor Marcelo, pela orientação, paciência e ensinamentos que me foi transmitido ao longo dessa jornada.

Dedico este trabalho aos meus pais,
Gorete e Carlos, por me ajudarem a
concluir mais essa etapa de minha vida.

RESUMO

O tema escolhido para este trabalho foi “Qualidade de Vida”, que se tornou um instrumento estratégico para as organizações, devido a sua influência na produtividade. É nítida a melhoria dos custos, quando se reduz desperdícios através da mudança comportamental dos funcionários. Para tanto, é preciso à implantação de programas de qualidade de vida para facilitar a aceitação destas mudanças. O objetivo geral desta pesquisa é identificar a necessidade de melhorias na execução das atividades de gerenciamento dos chefes de serviço da Secretaria de Telecomunicações do Senado Federal, tendo como objetivos específicos, a abordagem conceitual sobre qualidade de vida, os tipos de programas de qualidade e sua aplicabilidade nas empresas. Assim, foi realizada uma observação participativa e pesquisas bibliográficas para embasamento do trabalho num primeiro momento. Posteriormente, foi realizada uma pesquisa de campo, através da aplicação de questionários, para levantamento de dados, em resposta ao problema apresentado, qual seja: Existe a necessidade de implantação de programas sobre qualidade de vida no trabalho no desenvolvimento das tarefas dos chefes de serviços da Secretaria de Telecomunicações do Senado Federal? A partir da problemática apresentada, bem como da pesquisa de campo, foi possível a obtenção de resultados que norteassem a aplicabilidade deste tema naquele órgão, concluindo-se que as pessoas que lá desempenham suas funções, em especial os chefes de serviços, teriam um melhor aproveitamento de seus colaboradores se algum dos programas aqui mencionados fosse implantado. Todo este contexto proporcionou uma análise dos resultados obtidos, mostrando as condições ambientais favoráveis ao desenvolvimento de métodos e técnicas de “Qualidade de Vida” no setor de Telecomunicações do Senado Federal.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Resultados do primeiro bloco sobre as condições de trabalho.....	25
Tabela 2 – Resultados do segundo bloco sobre a motivação e moral.....	26
Tabela 3 – Resultados do terceiro bloco sobre as práticas e política de remuneração.....	26
Tabela 4 – Resultados do quarto bloco sobre a participação nas tarefas do setor...	27
Tabela 5 - Resultados do quinto bloco sobre o ambiente de trabalho.....	28
Tabela 6 - Resultados do sexto bloco sobre a imagem da empresa para os funcionários.....	28
Tabela 7 - Resultados do sétimo bloco sobre a relação chefe-funcionário.....	29

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Resultados sobre as condições de trabalho.....	25
Gráfico 2 – Resultados sobre a motivação e moral.....	26
Gráfico 3 – Resultados sobre as práticas e política de remuneração.....	27
Gráfico 4 – Resultados sobre a participação nas tarefas do setor.....	27
Gráfico 5 - Resultados sobre o ambiente de trabalho.....	28
Gráfico 6 - Resultados sobre a imagem da empresa para os funcionários.....	29
Gráfico 7 - Resultados sobre a relação chefe-funcionário.....	29

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	13
2.1	Programas de Qualidade de vida	15
3	METODOLOGIA	25
4	ESTUDO DE CASO	27
4.1	Apresentação dos dados coletados	29
4.2	Análise dos dados coletados.....	35
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	37
	REFERÊNCIAS.....	39
	APÊNDICE	40

1 INTRODUÇÃO

A qualidade do produto ou serviço oferecido aos clientes é uma das grandes preocupações das empresas que buscam o sucesso no mercado. Atender às necessidades de seus clientes é fundamental para a sustentação de uma marca. Mas, essa preocupação com a qualidade, não se limita aos clientes externos - consumidores, mas também aos clientes internos - seus funcionários.

As empresas, com o passar do tempo, começaram a entender que o bom desempenho dos seus empregados está ligado às condições oferecidas a eles para realizarem suas tarefas, como um ambiente favorável e ferramentas próprias de trabalho. Para isso, a atuação de um gestor da qualidade de vida no trabalho passou a ter grande importância para as empresas, pois além de saber planejar, controlar e medir este conjunto de traços psicológicos apresentados no ambiente de trabalho, também ensinam, instrui e presta consultoria para a gestão da qualidade na empresa.

Assim, este trabalho é focado na gestão da qualidade de vida no trabalho e no estudo de caso na Secretaria de Telecomunicação do Senado Federal. A pesquisa, então, apresenta o seguinte problema: existe a necessidade de implantação de programas sobre qualidade de vida no trabalho no desenvolvimento das tarefas dos chefes de serviços da Secretaria de Telecomunicações do Senado Federal?

O objetivo geral deste trabalho é identificar a necessidade de implantar melhorias no exercício das funções dos chefes de serviço responsáveis pelo gerenciamento das atividades do setor de telecomunicações através de programas de qualidade de vida no trabalho, destacando, dentre os objetivos específicos à abordagem conceitual sobre a qualidade de vida, tipos de programas de qualidade de vida e verificar de que forma isto é aplicado nas organizações. Para isto, foi realizado um levantamento de dados através de questionário aplicados junto aos responsáveis pelos serviços e o processamento dos dados obtidos para averiguar a os pontos que apresentam menor nível de satisfação do ponto de vista dos chefes de serviço, adequando o melhor programa de qualidade de vida para aquele setor.

Este estudo deve-se a várias alterações em fatores comportamentais, dentre eles, inúmeros casos de funcionários apresentando baixas em seu desempenho,

bem como os índices de absenteísmo por doenças serem cada vez maiores na Secretaria.

Para a administração, a gestão da qualidade de vida no trabalho é de fundamental importância, pois na visão dela, uma empresa de qualidade é aquela que proporciona a seus funcionários qualidade, logo, um empregado que tem qualidade de vida em seu trabalho reflete isso em seu desempenho na empresa.

Este trabalho apresenta, em primeiro momento, pesquisas bibliográficas sobre conceitos de qualidade de vida nas empresas, programas de qualidade de vida e suas aplicações, e o papel do gestor da qualidade nas organizações, servindo como base teórica para a realização de uma pesquisa de campo. Num segundo momento, são relatados os resultados levantados pela aplicação de questionários junto aos Chefes de Serviços da Secretaria de Telecomunicações. E, para finalizar, é apresentada a proposta de um programa sobre qualidade de vida, desenvolvido segundo os resultados da pesquisa feita, para aplicação na Secretaria, como solução ao problema apresentado neste trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A Qualidade de vida é abordada nas empresas como uma avaliação dos aspectos referentes às condições vividas pelos funcionários em seu ambiente de trabalho. (DRUCKER, 1997 *apud* RODRIGUES, 2007)

Este tema é importante para as empresas, pois se acredita que deva existir a união entre estratégia empresarial e satisfação dos funcionários, conforme citação feita por Wether e Davis, 1983 (*apud* FERNANDES, 1996):

...o cargo ou posto de trabalho para o funcionário representa, além de uma fonte de renda, uma forma de satisfação de todas suas necessidades, sejam elas de qualquer ordem, pois refletem na sua qualidade de vida.

Preocupar-se com seus funcionários, é mostrar que as empresas os consideram como alguém que contribui para o avanço e não apenas uma mão-de-obra do presente. Isto lhes proporciona motivação para melhorar o desempenho de suas habilidades profissionais, oferecendo oportunidade de aplicar seus conhecimentos e aprender com novas experiências, logo, as empresas possuirão pessoas capacitadas para desenvolver trabalhos qualificados. (RODRIGUES, 2007).

Para avaliar os aspectos referentes às condições de trabalho citados no conceito acima, RODRIGUES (2007) propões critérios classificatórios que poderão ser transformados em fatores motivacionais, são eles:

- a) **Compensação justa e adequada:** é a menção da proporção do salário em relação à tarefa realizada, comparado com os demais funcionários da empresas e do mercado;
- b) **Condições de trabalho:** são as condições existentes nos locais de trabalho como ambiente físico conforme critérios como: jornadas de trabalho (números de horas trabalhadas relacionadas a tarefas realizadas); carga de trabalho (quantidade trabalhada por turno); material e equipamento (quantidade e qualidade dos materiais disponíveis para execução do trabalho); ambiente saudável (condições de segurança e saúde em relação de injuria ou de doenças); e o estresse (o nível percebido em todos os funcionários);
- c) **Uso e desenvolvimento de capacidades:** é a oportunidade dos funcionários de revelar e aplicar seus conhecimentos e habilidades profissionais, destacando-se autonomia na realização de seu trabalho; significado e relevância da tarefa nas vidas das outras pessoas dentro ou fora da organização; identidade da

tarefa: medindo a integridade e avaliando os resultados das mesmas; variedade de habilidades: máxima utilização dos conhecimentos e habilidade do indivíduo na execução de suas tarefas; e a retro informação: o feedback como avaliação do seu trabalho;

- d) Oportunidade de crescimento e segurança: é a possibilidade do desenvolvimento pessoal e institucional na empresa, com a segurança de manutenção de seu emprego, ou seja, viabilizar avanços na instituição e no processo de educação para potencializar o desenvolvimento pessoal, com a o grau de certeza de permanência dos seus empregos;
- e) Integração social na organização: é o grau de integração social que existe na organização, a partir da definição de critérios como igualdade de oportunidade, eliminando qualquer discriminação; relacionamentos marcados por reciprocidade e respeito à individualidade e o senso comunitário, na medição do grau de senso de comunidade na organização;
- f) Constitucionalismo: é a certeza do cumprimento dos direitos e critérios trabalhistas, como o acesso à apelação; privacidade pessoal, grau de privacidade que o funcionário possui na organização; liberdade de expressão (o funcionário pode expressar suas idéias sem medo de represálias) e as normas e rotinas que influenciam no desenvolvimento do trabalho;
- g) Trabalho e Espaço Total de Vida: é o equilíbrio entre as vidas pessoais e no trabalho. É o balanço entre a jornada de trabalho e os momentos de lazer e convívio familiar;
- h) Relevância social da vida no trabalho: é a percepção do funcionário em relação à responsabilidade social da empresa. É a qualidade de prestação de serviços e ao atendimento oferecido aos seus funcionários, destacando-se como os funcionários vêem a organização e se orgulham em fazer parte dela; a preocupação da instituição em oferecer serviços de qualidades para a solução problemas da comunidade e sem lhe causar danos e a valorização do funcionário pela organização.

A partir destes critérios, as empresas terão condições de saber a que nível estará os aspectos da vida de trabalho de seus funcionários e, assim, pode lhes

proporcionar saúde e bem estar, aprovando a citação de Rodrigues (2007) que diz que:

...indivíduos saudáveis produzem com mais satisfação e imprimem melhor qualidade às tarefas a aos produtos sob suas responsabilidades.

Logo, a empresa reduzirá problemas, ganhará oportunidades e estará mais bem preparada para enfrentar o mercado.

2.1 Programas de Qualidade de vida

A proposta mais adotada pelas empresas para gerenciamento da qualidade nas empresas é a implantação de programas de qualidade de vida, que têm como objetivo criar uma organização mais humanizada, fazendo com que os funcionários tenham maiores responsabilidades e autonomia com o seu trabalho, recebendo constantes *feedbacks* sobre seu desempenho para que assim, saibam como melhor se adequar a sua função e obter desenvolvimento pessoal.

Esses programas envolvem resoluções participativas dos problemas, reestruturação do trabalho, inovação no sistema de recompensas, melhorias do meio ambiente do trabalho, entre outras coisas, que possibilite haver qualidade de vida. (FERNANDES, 1996).

Existem diversos tipos de programas, cada um é abordado conforme a necessidade encontrada na empresa em questão. Dentre estes, destacam-se a realização de oficinas de teatro, programas de saúde assistenciais, preventivos e educativos, política de segurança no trabalho, fortalecimento de laços com colaboradores externos, grupos de suporte comunitário, programas de apoio pessoal, além de projetos que fornecem educação para funcionários que abandonaram os estudos e aqueles que desenvolvem atividades de tai-chi-chuan, coral, vivências em grupo, ginástica laboral e palestras.

Um programa de maior conhecimento e utilização nas empresas é o Programa 5s, criado no Japão por volta de 1950 pela equipe do Dr. Kaoru Ishikawa e apenas implantado no Brasil em 1991, pela fundação Christiano Ottoni. Esse programa tem o objetivo desenvolver um ambiente de qualidade nas empresas, estimulando seus funcionários a transformar suas habilidades em atitudes. (REYES e VICINIO, 2008)

Inicialmente, esse programa era utilizado por donas de casa japonesas para manter a organização e administração de seus lares e membros da família. Com o

final da Segunda Guerra Mundial, alguns donos de fábricas perceberam que esse programa servia como base para um sistema de Qualidade Total, pois tem a vantagem de provocar mudanças comportamentais em todos, independentemente do nível hierárquico que ocupa. (REYES e VICINIO, 2008)

Neste programa são utilizadas cinco palavras que definem os passos a serem seguidos pelos funcionários em seus ambientes de trabalho. São elas:

- a) SEIRI – organização, utilização, liberação de área – identificar e eliminar os objetos e as informações desnecessárias. Sua vantagem é liberar espaços e materiais em excessos, além de eliminar sucatas e objetos fora de uso. Para tanto é recomendado a definição de uma área de descarte para depósito desse material descartado, devidamente controlado por uma pessoa do setor;
- b) SEITON – ordem, arrumação – organizar os materiais necessários ao setor, selecionados no processo de SEIRI, colocando-os em local acessíveis, de maneira que possam ser logo identificados caso estejam fora de lugar; isso traz economia de tempo e diminuição de acidentes;
- c) SEISO – limpeza – eliminar as sujeiras encontradas no local de trabalho, ou seja, agentes que agredam o meio ambiente. São eles, a inadequada iluminação, o odor insuportável nos banheiros, o nível de ruídos elevado, a falta de ventilação, entre outros. Manter essa limpeza proporciona satisfação dos empregados por trabalharem em um ambiente limpo, maior controle sobre equipamentos e ferramentas utilizadas por todos e elimina desperdícios;
- d) SEIKETSU – Padronização, asseio, saúde – melhorar constantemente e padronizar as atividades, conforme o que foi desenvolvido nas três etapas anteriores. Assim, as pessoas incorporam as mudanças e não modificam o ambiente limpo e agradável em que estão agora. Com a realização dessa etapa, todos adquirem equilíbrio físico e mental e melhora-se o ambiente de trabalho, áreas comuns e as condições de segurança;
- e) SHITSUKE – Disciplina ou autodisciplina – a última técnica é a consolidação de todas as outras, pois é o compromisso pessoal do cumprimento dos padrões éticos, morais e técnicos. As vantagens obtidas aqui são do trabalho diário se tornar agradável, as relações humanas estarem aprimoradas, o ser

humano sendo valorizado, os procedimentos operacionais e administrativos sendo cumpridos e há melhorias na qualidade, produtividade e segurança no trabalho. (REYES e VICINIO, 2008).

No Brasil, as experiências em empresas que adotaram o programa mostram que ele auxilia na melhora do ambiente de trabalho, prevenindo acidentes, incentivando a criatividade, reduzindo custos e desperdícios, desenvolvendo o trabalho em equipe e melhorando as relações humanas e a qualidade de produtos e serviços. (ABRANTES, 2007)

Mas, na busca de melhor adaptação dessa filosofia básica do 5s nas empresas brasileiras, Abrantes (2007) propõe três novas técnicas, Shido (treinar), Seisan (eliminar perdas) e Shikari Yaro (realizar com determinação e união), como forma de melhor adaptar esse programa ao jeito brasileiro de ser, conforme sua citação:

...O Programa 8s é uma completa metodologia de gestão de recursos humanos e materiais, baseada totalmente na educação, treinamento, qualificação profissional e principalmente na capacidade intelectual e criativa do povo brasileiro.

Sendo assim, o programa passa a se chamar 8s e, para implantação nas empresas, segue oito Sensos descritos por Abrantes (2007) como:

- a) Senso de Determinação e União (Shikari Yaro) – incentiva a participação determinada da alta administração em parceria com a união de todos os funcionários. O exemplo vem de cima para baixo. Motivação, liderança e comunicação são as chaves deste senso. Sua implantação é feita segundo dos seguintes passos:
- Conscientização da alta administração;
 - Reunião entre gerentes e dirigentes;
 - Escolha do coordenador do programa 8s;
 - Comunicação da empresa a todos os funcionários;
 - Reunião entre gerentes, supervisores e funcionários;
 - Auditoria operacional dos recursos humanos, quando é feita uma completa avaliação do grau de satisfação dos funcionários para com todas as condições de trabalho;
 - Plano de ações imediatas para solução de problemas críticos;

- Avaliação de todo o Senso.

Com o exemplo de comprometimento da alta administração, os funcionários sentirão motivação em aderirem ao programa, pois serão tratados com educação, respeito, justiça, equidade e terão melhores condições de trabalho. (ABRANTES, 2007)

b) Senso de Treinamento (Shido) – idealiza o treinamento do profissional e a educação do ser humano para preencherem a necessidade exigida pelos novos postos de trabalho, possibilitando que haja maior empregabilidade dos funcionários. Segue os passos para sua implantação:

- Treinamento do coordenador do programa;
- Treinamento da diretoria;
- Montagem do escritório do programa 8s;
- Treinamento dos gerentes;
- Seleção e treinamento dos facilitadores;
- Elaboração do plano diretor;
- Treinamento de todos os funcionários;
- Registro e análise da situação atual da empresa.
- Elaboração dos planos de execução;
- Avaliação de todo o Senso.

c) Senso de Utilização (Seiri) - é o momento de separar os objetos, documentos, dados e serviços necessários ou não para a realização da tarefa. Os necessários são separados para o uso e os desnecessários são descartados, sem agredir o ambiente, ou disponibilizados em uma área específica, destinada para armazenagem de materiais. Interessante saber que este é o Senso mais prático e, quando praticado, é possível observar o tanto de coisa sem utilidade que acabamos guardando, causando muita bagunça, sujeira, poluição visual, além da insegurança no ambiente.

d) Senso de Ordenação (Seiton) – os objetos úteis deverão ser armazenados de maneira que fiquem disponíveis aos seus usuários facilmente. Os itens serão classificados e guardados de maneira que sua utilização não tome tempo. Em

seguida a sua utilização, o objeto deverá ser armazenado novamente de forma organizada.

- e) Senso de Limpeza (Shitsuke) – visa manter a limpeza dos ambientes para que se tornem agradáveis e seguros e, assim, desperte em seus funcionários a motivação necessária ao desempenho de suas funções. É neste ponto que deverão ser implantados projetos como a coleta seletiva de lixo. (ABRANTES, 2007)
- f) Senso de Bem-estar (Seiketsu) – é a soma dos sentidos já mencionados, objetivando que a sensação de bem estar faça parte do cotidiano das pessoas movidas pelo programa. Para que este apresente resultados, é fundamental que haja:
 - o Refeitórios, vestiários e banheiros limpos e higienizados;
 - o Boas condições ambientais como iluminação, temperatura, ruídos e fontes polidoras;
 - o Pinturas dos ambientes, inclusive artísticas;
 - o Uso de plantas ornamentais e conservação dos jardins;
 - o Áreas para recreação e prática esportiva;
 - o Planos de funções e subsídios;
 - o Cuidado com a saúde e alimentação;
 - o Campanhas que previnam os acidentes de trabalho e prevenção do meio ambiente.
 - o Liberdade de expressão e associação em entidades e sindicatos;
 - o Delegação de autoridade e atribuição de responsabilidades;
 - o Oferecimentos de cursos e treinamentos;
 - o Valorizar o trabalho em equipe, sem esquecer as características de cada pessoa.
- g) Senso de Autodisciplina (Shitsuke) – respeitar tudo e a todos pelo um bem comum, este é o lema deste senso. É importante que as normas e procedimentos sejam seguidos, mas também é válido que eles sejam revisados a

cada seis meses, para aperfeiçoamento e melhorias das mesmas. (ABRANTES, 2007)

- h) Senso de Economia e Combate aos Desperdícios (Setsuyaku) – este é senso mais crucial de todos, pois se os outros setes sentidos já estiverem incorporados na vida dos funcionários, certamente eles estarão motivados o bastante para colocar a criatividade em prática, ou seja, estarão incentivados a sugerir modificações e melhorias, muitas vezes sem custo para a empresa, mas que contribuem e muito no combate ao desperdício, reduzindo custo e aumentando produtividade. Será até interessante ver pessoas de baixo nível de escolaridade tendo idéias brilhantes, daí a hora de investir do desenvolvimento escolar e profissional destes funcionários.

É sugerido para o sucesso deste senso, que se estabeleça um plano de combate ao desperdício com as seguintes etapas:

- Ampla campanha promovida pela alta administração;
- Reuniões entre diretores, gerentes e supervisores;
- Divisão da empresa em setores de atuação e escolha dos líderes de grupos de sugestões;
- Coleta de sugestões e idéias (todas serão aceitas até uma análise mais detalhada para avaliação das mesmas);
- Análise das sugestões, separando-se as de execução simples e imediata das que necessitam de estudos, projetos e investimentos;
- Execução das melhorias;
- Avaliação dos resultados;
- Divulgação dos resultados;
- Recompensa e elogios aos autores das sugestões.

A rotina pode ocorrer e as pessoas acabarem desistindo de participarem do programa, fenômeno por vezes comum em organizações que contam com um grande número de colaboradores, mas para que isso não ocorra, é preciso que haja um planejamento em longo prazo para que os funcionários não fiquem desestimulados e continuem sua participação. Além de ações já citadas nos

sensos, são ainda sugeridos alguns passos a serem seguidos no sentido de valorizar a qualidade de vida dentro das organizações. São eles:

- Participação permanente da alta administração;
- Treinamento e retreinamento dos funcionários;
- Estabelecimento de metas de longo prazo;
- Comunicação dos resultados e evolução do programa permanente;
- Dinâmicas sobre trabalho em equipe e valorização de lideranças;
- Avaliação mensal dos seis Sentos táticos e dos dois Sentos estratégicos: Shikari yaro e Shido;
- Concursos internos com distribuição de troféus, placas, medalhas e diplomas para as pessoas e setores que se destacaram;
- Após o segundo ano da implantação do programa, se deve realizar Auditorias Operacionais de Recurso Humanos para avaliar o grau de satisfação dos funcionários e tomar as medidas corretivas;
- Encontros anuais do 8s;
- Exposições fotográficas com exemplos de melhorias propostas pelas pessoas.

Tendo em vista, tratar-se de programas que alteram o modo de agir e pensar do corpo de funcionários, os resultados obtidos com a implantação destes, por óbvio, não serão percebidos imediatamente. Contudo, as organizações devem seguir com os programas conforme planejado, ainda que este planejamento tenha sido feito em longo prazo, pois haverá um retorno surpreendente deste investimento, traduzido nos mais diversos benéficos, dentre eles: redução de custos, prevenção de acidentes e o preparo da empresa para a filosofia da qualidade total. (ABRANTES, 2007)

Outra proposta de programa de qualidade, não menos importante que a anterior, é baseada no fator stress, pois Delboni (1997) acredita que:

Diversas organizações no mundo todo possuem hoje programas que visam prevenir doenças de seus funcionários, e o *stress* tem papel de destaque entre elas.

O stress tem constante presença nas empresas, pois a escassez de tempo é cada vez maior e os prazos menores, as exigências e a competição interna empresarial aumentam o cada dia e a variação econômica é inconstante. Isto é refletido para empresa como custo, pois a produtividade cai, perdem-se horas de trabalho, existe desperdício de materiais e elevação no nível de absenteísmo. (DELBONI, 1997).

Assim, é proposto um programa de qualidade que adote umas das seguintes técnicas apontadas a seguir, como caminhos para controle deste sintoma, são elas:

- a) Aroma terapia – através de diferentes aromas, os sentidos são estimulados, trazendo o equilíbrio corporal.
- b) Cromoterapia – as cores nos trazem diferentes energias através de suas diferentes frequências vibratórias, e sendo utilizadas como cura, irá proporcionar equilíbrio para as energias desequilibradas, ou seja, quando apresentamos um sintoma de stress, é porque temos algum ponto de desequilíbrio no corpo;
- c) Hobbies – oferecer oficinas de artesanato, pintura, fotografia ou promover atividades esportivas como futebol entre equipes formadas pelos funcionários, é uma forma liberar o stress acumulado, possibilitando o estímulo da criatividade;
- d) Massagens - a contratação de profissionais para as realizações de sessões de massagens utilizando técnicas como do-in, shiatsu, tuiná, entre outros, auxiliam no relaxamento da tensão retidas nos músculos, e assim, ajuda no alívio de dores e, muitas vezes, até no realinhamento da postura;
- e) Medicina vibracional – é a procura da cura através da modificação das energias que atuam no corpo dos seres humanos. Esta técnica utiliza algumas opções de tratamento, como:
- f) Homeopatia – se baseia em sintomas genéricos e/ou peculiares dos indivíduos, medicando-os conforme o quadro-clínico que apresentam. Para tanto, é preciso contratação de especialista para realização de consultas médicas.

- g) Terapia floral – são essências extraídas de flores, que atuam no campo energético do indivíduo. Pode ser utilizada por via oral, no meio através de sprays, na comida, no banho ou sobre a pele. Para o controle do fator stress, recomendam-se florais que trabalhem na revitalização do corpo, clareza e tranqüilidade mental.

Ainda que não haja comprovação científica quanto à eficácia das técnicas acima descritas, existem inúmeros relatos de médicos e seus pacientes em relação aos bons resultados que estas trazem aqueles que as praticam ou adotam, chegando a níveis surpreendentes de eficiência.

Já os programas 5 e 8s são comprovadamente eficazes, conforme é possível observar na vasta bibliografia disponível acerca do tema.

Para a implantação de cada uma dessas técnicas, é preciso um estudo antecipado sobre os níveis de stress em que os funcionários se encontram, é sugerido aplicação de questionários junto a eles com perguntas que revelem como é seu dia-a-dia tanto no trabalho e sua rotina pessoal.

Segundo Abrantes (2007), os programas e técnicas acima mencionados são recomendados, pois permitem que cada pessoa que participa deles liberte seu lado criativo, bem como suas aptidões contribuindo com idéias e sugestões que tornem aquele ambiente de trabalho mais ameno.

Assim, diversas empresas nacionais e internacionais comprovam a eficácia destes métodos de gestão de recursos humanos, contratando o serviço de especialistas na área para que desenvolvam um programa de qualidade de vida especialmente para aquela organização e supervisionem a implementação do mesmo naquele ambiente. Como exemplo, é possível citar a Eletronorte, que implantou o Programa 5s ou ainda, a ANA (Agência Nacional de Águas) que oferece a seus funcionários diariamente a ginástica laboral como método de alívio de dores causadas pelo excesso de tempo que os funcionários permanecem sentados ou ainda como momento dedicado a descontração e conseqüente quebra na rigidez e monotonia geradas pelas atividades do trabalho.

Diante destes tipos de programas sobre qualidade de vida no trabalho citados, é possível obter uma melhora significativa para qualquer organização que esteja disposta a mudar seus hábitos, buscando sempre o bem estar de todos. Isto

será refletido diretamente na produção da empresa, que estará preparada para enfrentar o nosso mutável mercado globalizado.

3 METODOLOGIA

A metodologia utilizada para a realização deste trabalho teve início com a observação participativa no gabinete da Secretaria de Telecomunicações, que consiste na observação feita por uma pessoa que participa diretamente das atividades onde está sendo aplicada a pesquisa, logo, a Secretaria de Telecomunicações é onde a autora trabalha atualmente. Ali, foi possível interagir com todos os setores, adquirindo e trocando informações com todos os chefes de serviço, e, acima de tudo, buscando detectar possíveis deficiências que interferem na qualidade de vida da secretaria, fazendo menção a teoria um dia estudada.

Diante do tema escolhido, qualidade de vida no trabalho, foi utilizada a pesquisa bibliográfica, como uma análise da literatura científica para levantamento e análise do que já se realizou sobre o assunto, para embasar de forma clara o objetivo a ser alcançado, qual seja: identificar a necessidade de implantar melhorias no exercício das funções dos chefes de serviço responsáveis pelo gerenciamento das atividades do setor de telecomunicações através de programas de qualidade de vida no trabalho.

Nesta pesquisa bibliográfica, um assunto foi aprofundado para melhor esclarecer o tema proposto e embasar este trabalho, os tipos de programas de qualidade de vida no trabalho.

Com a base teórica concluída, foi possível desenvolver um questionário, como instrumento de levantamento de dados sem qualquer interferência do pesquisador, para aplicação junto aos quatorze chefes de serviço do setor, durante o mês de Outubro de 2008, buscando levantar dados quanto à precisão de implantação de projetos sobre a qualidade de vida no desempenho das atividades na secretaria. Este questionário foi adaptado de um modelo de entrevista sugerido por Fernandes (1996), que descreve:

...constitui-se num Roteiro de Entrevista composto de dez blocos que serviram para o levantamento da percepção dos funcionários face dos elementos organizacionais, ambientais e comportamentais, intervenientes na sua qualidade de vida no trabalho.

A partir da tabulação dos dados feita em uma planilha Exel, foram gerados gráficos com a média das respostas dadas em cada item do questionário, que apresentou a avaliação dos chefes de serviços da Secretaria com relação às condições de trabalho, motivação e moral, prática e política de remuneração,

participação nas tarefas do setor, ambiente de trabalho, imagem da empresa para os funcionários e a relação chefe-empregado.

Com esses gráficos, foi possível realizar a análise dos resultados para a conclusão da pesquisa aqui proposta.

4 ESTUDO DE CASO

O Senado Federal é a câmara alta do Congresso Nacional do Brasil. Foi criado junto com a primeira constituição do Império, outorgada em 1824.

Possui 81 senadores, eleitos para mandatos de oito anos, sendo que são renovados em uma eleição um terço e na eleição subsequente dois terços das cadeiras. Essas eleições para senador são feitas junto com as eleições para presidente da república, governador de estado, deputados federal e estadual, dois anos após as eleições municipais. (SENADO FEDERAL, 2008)

Todas as 27 unidades da Federação (26 estados e o Distrito Federal) possuem a mesma representatividade, com três senadores cada.

O Senado Federal dispõe de uma estrutura logística, indispensável ao desempenho de suas missões constitucionais. A cada dois anos, o plenário elege um novo Presidente (que passa a ser, também, Presidente do Congresso Nacional), dois Vice-Presidentes, quatro Secretários e quatro Suplentes. Esta é a Comissão Diretora ou Mesa Diretora, à qual, entre outras funções, compete dirigir as sessões no plenário, que é a instância hierarquicamente superior, além de comandar todo o complexo administrativo, gerenciado pelo Primeiro-Secretário.

As engrenagens que mantêm em funcionamento o Senado Federal são dirigidas a partir dos órgãos de Assessoramento Superior, que dá o suporte à atividade fim da Casa, cujo mister é legislar, e da Diretoria-Geral, que dá o suporte administrativo e operacional, junto com os órgãos supervisionados. O todo resulta numa estrutura bastante complexa. (SENADO FEDERAL, 2008)

Ligado a parte administrativa da Casa, a Secretaria de Telecomunicações é responsável por todo o Sistema de Telecomunicações do Senado Federal, cumprindo sua missão institucional, se empenha por atingir o pleno atendimento em Telecomunicações, primando pela alta qualidade, segurança e disponibilidade de seus serviços.

Para isso, disponibiliza aos Senhores Senadores e demais usuários do sistema os mais eficientes meios de comunicação, contando com um parque tecnológico de última geração que provê a interligação do Senado Federal com o mundo através dos mais variados meios de comunicação, tais como voz, fax, dados, caixas postais, contact center, telegrama, portal de voz, celulares, etc. (SENADO FEDERAL, 2008).

Dessa forma, a STELE acaba por se firmar como um importante veículo facilitador no processo de integração do cidadão com os seus representantes no Senado Federal.

A STELE é dividida em duas diretorias, de Telecomunicações e de Convergências Tecnológicas, cada qual com órgãos subordinados para melhor atender os diferentes tipos de serviços, sendo eles:

- GBSTELE - Gabinete da Secretaria de Telecomunicações;
- SEAUS - Serviço de Atendimento ao Usuário;
- SECT - Serviço de Controle Técnico;
- SETM - Serviço de Telefonia Móvel;
- SEADTE - Serviço de Administração
- SECOTE - Serviço de Comutação Telefônica
- SESO - Serviço de Suporte Operacional
- SET - Serviço de Tarifação
- SEGS - Serviço de Gerenciamento de Sistemas
- SESTT - Serviço de Suporte de Telecomunicações e Teleinformática
- SETETE - Serviço de Telex e Telefax
- SEMT - Serviço de Material de Telecomunicações
- SEPVOZ - Serviço de Portal de Voz
- SEARTE - Serviço de Administração da Rede Telefônica
- SEPROJ - Serviço de Projetos

Cada órgão tem um chefe de serviço responsável pela administração dos trabalhos executados. Eles respondem pelo seus órgãos, organizam e controlam as equipes para atendimento aos gabinetes dos Senadores e outros usuários internos e externos do Senado Federal e realizam o controle e manutenção dos serviços da STELE junto a direção.

Tendo em vista a estrutura da Secretaria de Telecomunicações, o número de pessoas que trabalham naquele ambiente, bem como o volume de tarefas a serem desenvolvidas, é natural que existam divergências entre os colaboradores, ou estes apresentem estresse causado por pendências no ambiente de trabalho ou mesmo problemas pessoais que interferem em seu humor atrapalhando o bom andamento dos trabalhos.

Em virtude disso, é possível afirmar que há a necessidade de uma maior preocupação, por parte daquele órgão, em implantar um programa ou mesmo técnicas que visem melhorar a qualidade de vida daqueles que lá trabalham.

4.1 Apresentação dos dados coletados

Este estudo de caso sobre qualidade de vida teve como finalidade a aplicabilidade da teoria em um caso real. Aqui, o objeto de estudo foi à qualidade das tarefas executadas pelos chefes de serviço da STELE.

Para traçar o cenário sobre o nível de satisfação com relação os fatores da qualidade de vida no trabalho, foram aplicados questionários junto aos chefes de serviços da STELE, que tinha relacionando itens com relação às condições de trabalho; motivação e moral; pratica e política de remuneração; participação nas tarefas do setor, ambiente de trabalho, imagem da empresa para os funcionários e a relação chefe-empregado. A escala usada nestes questionários é:

Bastante satisfeito |-----|-----|-----|-----| Bastante satisfeito
1 2 3 4 5

Estes questionários foram entregues na primeira quinzena do mês de Outubro de 2008 e devolvidos conforme até o final do mesmo me e os resultados obtidos sobre os fatores da qualidade de vida no trabalho abordados são mostrados a seguir:

➤ Condições do ambiente de trabalho

Questionários	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º	12º	13º	14º	
Limpeza	5	5	3	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4,21
Arrumação	5	3	3	3	3	5	2	5	4	4	4	3	5	5	3,85
Segurança	5	4	4	4	3	4	4	5	3	5	3	3	5	4	4,0
Insalubridade	5	5	3	2	2	2	2	5	4	3	3	4	5	1	3,28
Iluminação	5	5	3	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4,35
Nível de ruído	5	4	3	3	2	4	3	4	4	5	3	3	5	3	3,64
Ventilação	4	4	3	2	2	3	4	5	4	3	5	2	4	2	3,35

Tabela 1: Resultados do primeiro bloco de itens sobre condições do ambiente de trabalho.

Fonte: Elaborado pela aluna Priscilla de Sousa Corrêa em 31/10/2008

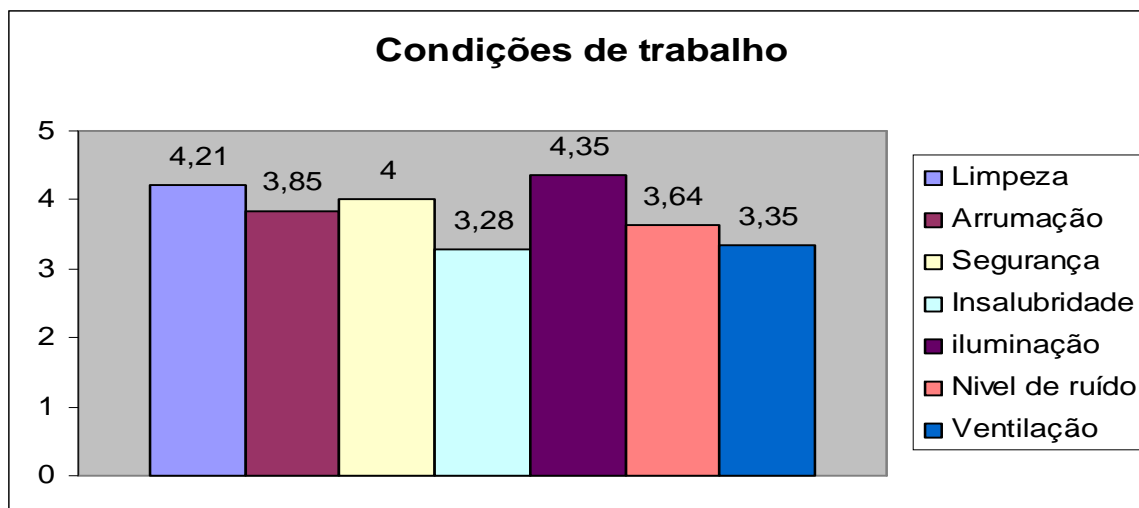


Gráfico 1: Resultados sobre condições de trabalho

Fonte: Elaborado pela aluna Priscilla de Sousa Corrêa em 31/10/2008

Neste bloco de questões, verifica-se que as médias dos níveis de limpeza (4,21), segurança (4,0), Iluminação (4,35) são as de valores mais altas nos índice de satisfação em contrapartida às médias dos níveis de arrumação (3,85), insalubridade (3,28), nível de ruído (3,64) e ventilação (3,35), que se mostram menores, mas não abaixo da média da escala.

➤ Nível de motivação e moral das pessoas

Questionário	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º	12º	13º	14º	
Identidade na tarefa	4	5	3	4	3	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4,21
Relações interpessoais	5	5	3	3	4	5	3	5	4	5	5	3	5	4	4,21
Reconhecimento/ Feedback	5	3	3	3	2	3	3	3	3	5	5	3	4	4	3,5
Garantia no emprego	4	5	4	5	4	1	1	3	5	5	5	4	5	3	3,85

Tabela 2: Resultados do segundo bloco de itens sobre o nível de motivação e moral do pessoal.

Fonte: Elaborado pela aluna Priscilla de Sousa Corrêa em 31/10/2008

Sobre a motivação e moral recebida pelas pessoas questionadas, os níveis sobre a identidade com a tarefa (4,21), que representa se as pessoas gostam das tarefas que executam, e as relações interpessoais (4,21), se há um bom relacionamento entre todos, apresentaram mesmo valor, diferente dos níveis de reconhecimento/feedback (3,5), ou seja, o retorno da chefia em relação à qualidade dos serviços desempenhados, e a garantia no emprego (3,85), indicativo de permanência na função, apesar de permanecerem acima da média de escala.

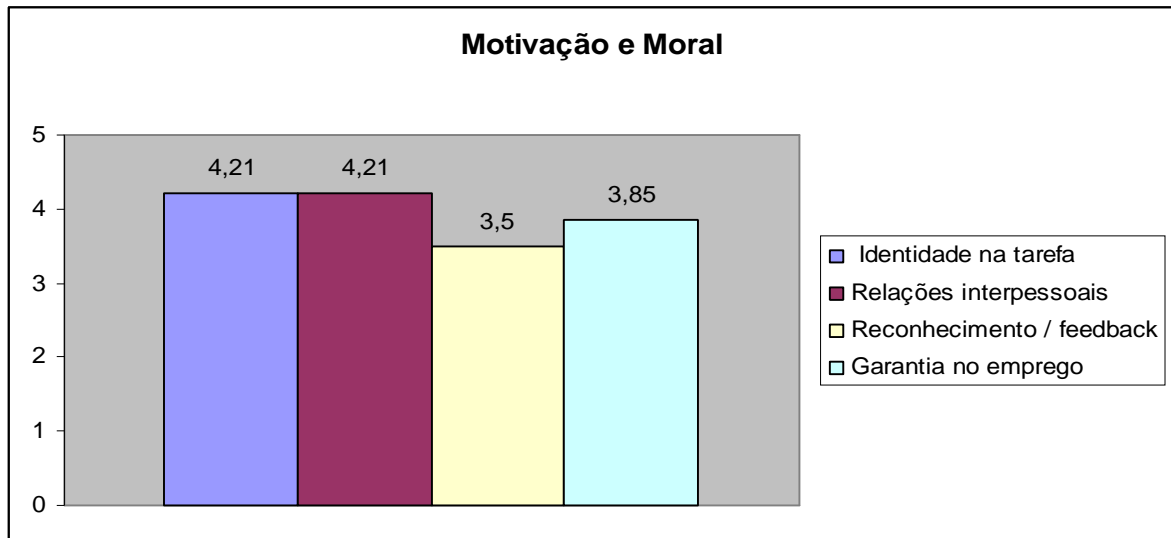


Gráfico 2: Resultados sobre motivação e moral

Fonte: Elaborado pela aluna Priscilla de Sousa Corrêa em 31/10/2008

➤ Prática e política de remuneração

Questionários	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º	12º	13º	14º	
Salário	4	5	4	5	4	3	4	2	4	5	5	3	5	4	4,07
Benefícios	4	5	4	5	4	3	3	3	4	5	3	3	5	4	3,92

Tabela 3: Resultados do terceiro bloco de itens sobre a prática e política de remuneração.

Fonte: Elaborado pela aluna Priscilla de Sousa Corrêa em 31/10/2008

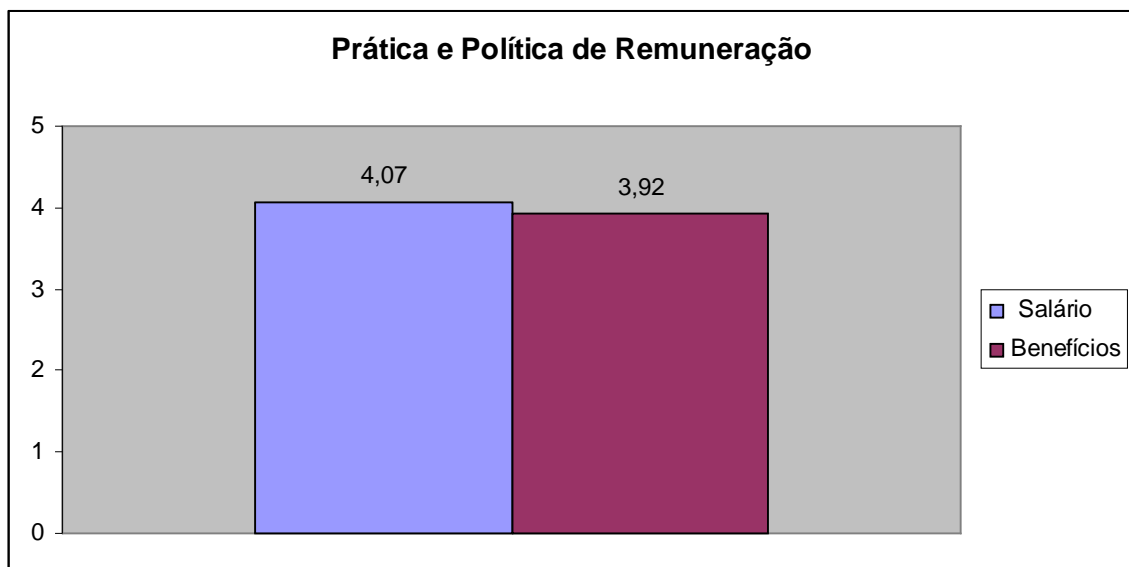


Gráfico 3: Resultados sobre prática e política de remuneração

Fonte: Elaborado pela aluna Priscilla de Sousa Corrêa em 31/10/2008

Este bloco é composto apenas por dois níveis, o salário (4,07), que é o valor pago pela execução da função na organização, que apresentou maior média e os benefícios (3,92), que são, por exemplo, as gratificações que cada servidor recebe pelo cargo que estão ocupando.

Aqui é interessante pensar que as pessoas que responderam aos questionários são servidores públicos, que tem remuneração determinada por leis, assim como os benefícios e gratificações recebidas junto ao salário.

➤ Participação nas tarefas do setor

Questionários	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º	12º	13º	14º	
Criatividade	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4,0
Expressão pessoal	5	4	3	4	2	5	4	4	4	5	4	3	5	3	3,92
Repercussão de idéias dadas	4	4	3	4	2	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3,64
Capacitação	5	4	3	4	2	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4,07

Tabela 4: Resultados do quarto bloco de itens sobre a participação nas tarefas do setor.

Fonte: Elaborado pela aluna Priscilla de Sousa Corrêa em 31/10/2008

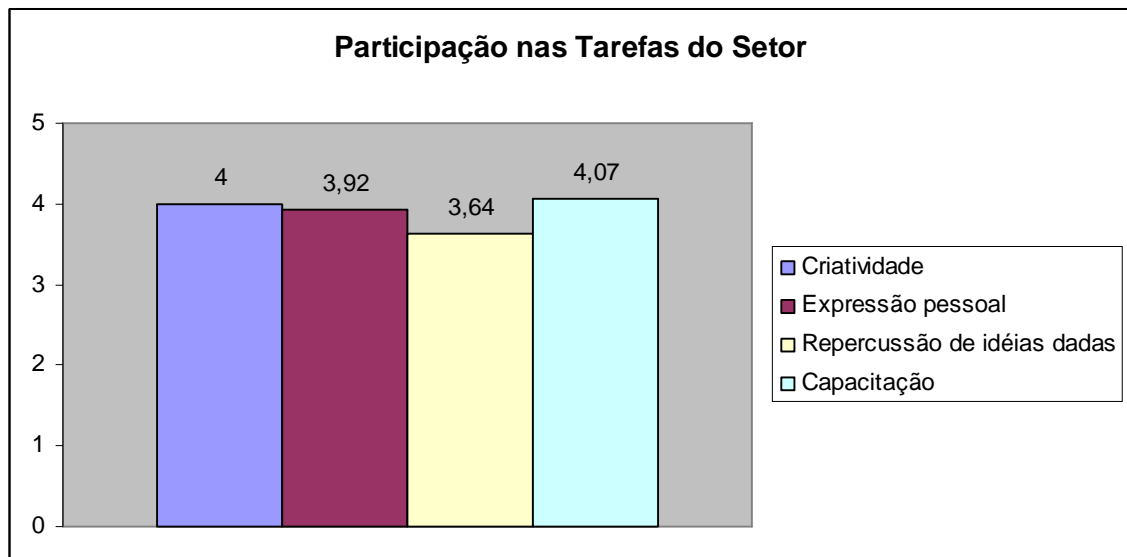


Gráfico 4: Resultados sobre participação nas tarefas do setor

Fonte: Elaborado pela aluna Priscilla de Sousa Corrêa em 31/10/2008

Os níveis sobre a criatividade (4,0), capacidade de inovar atitudes tomadas em determinada situação e capacitação (4,07), conhecimentos adquiridos por estudos ou experiências vividas, questionados neste quarto bloco, mostraram maiores média com relação às médias dos níveis sobre expressão corporal (3,92), as atitudes de cada um em relação a situações ocorridas e repercussão de idéias dadas (3,64), idéias absolvidas pela diretoria da organização, feita pelos funcionários.

➤ Ambiente de trabalho

Questionários	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º	12º	13º	14º	
Armário para armazenamento de materiais	5	4	3	4	4	5	1	5	4	5	4	2	5	2	3,78
Materiais acessíveis ao manuseio do trabalho	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	5	3	5	4	4,21
Cadeira e mesas adaptadas a realização do trabalho	4	3	3	5	3	4	2	5	4	5	4	2	4	5	3,78

Tabela 5: Resultados do quinto bloco de itens sobre o ambiente de trabalho.

Fonte: Elaborado pela aluna Priscilla de Sousa Corrêa em 31/10/2008

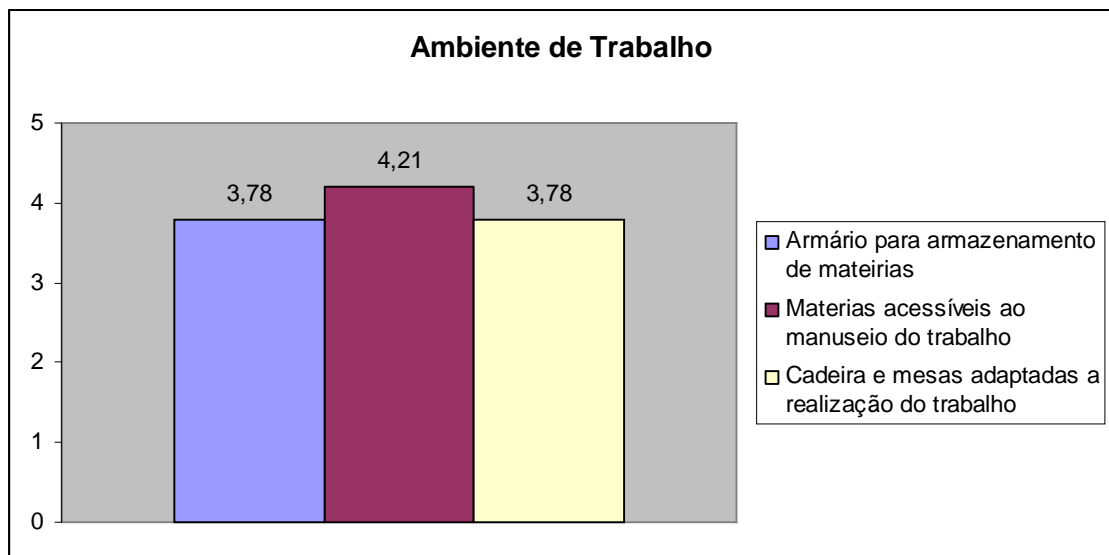


Gráfico 5: Resultados sobre ambiente de trabalho

Fonte: Elaborado pela aluna Priscilla de Sousa Corrêa em 31/10/2008

As médias relacionadas aos níveis sobre a disponibilidade de armários para armazenamento de materiais (3,78) e a disponibilidades de cadeiras e mesas adaptadas a realização do trabalho (3,78), foram iguais, mas que se diferenciavam da média superior do nível de materiais acessíveis ao manuseio do trabalho (4,21).

➤ Imagem da empresa para os funcionários

Questionários	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º	12º	13º	14º	
Identificação com a empresa	5	5	3	5	4	5	3	4	4	5	5	2	5	4	4,21
Responsabilidade social	4	5	3	5	4	3	5	5	4	5	5	2	5	4	4,21

Tabela 6: Resultados do sexto bloco de itens sobre a imagem da empresa para os funcionários.

Fonte: Elaborado pela aluna Priscilla de Sousa Corrêa em 31/10/2008

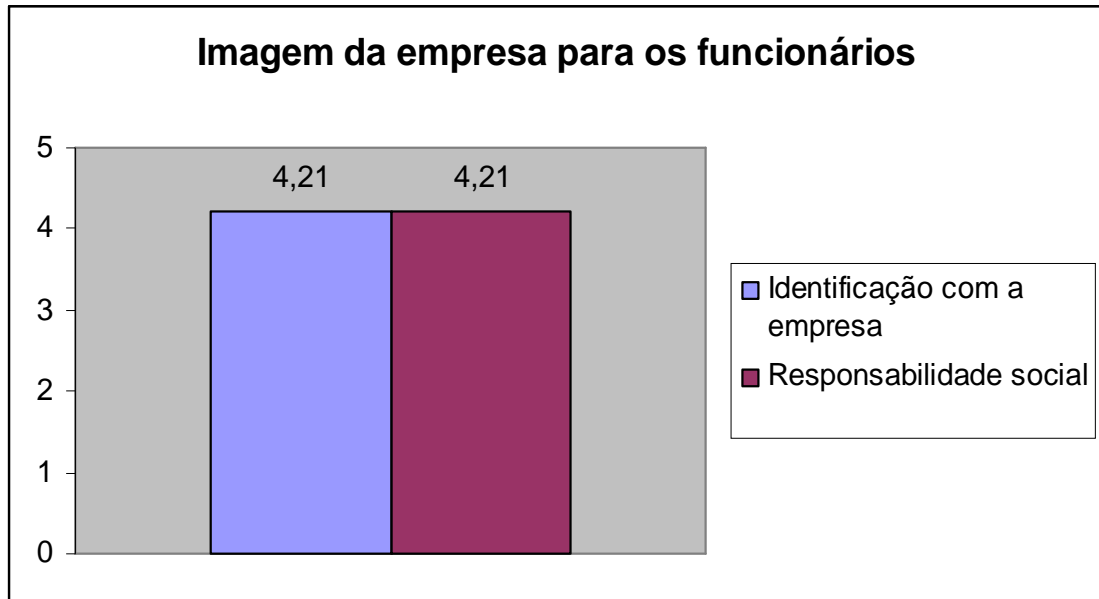


Gráfico 6: Resultados sobre a imagem da empresa para os funcionários.

Fonte: Elaborado pela aluna Priscilla de Sousa Corrêa em 31/10/2008

Os dados obtidos neste bloco de questões foram extremamente interessantes, pois o nível de identificação com a empresa (4,21) mostrou o quanto os funcionários se sentem bem por estarem trabalhando. Na responsabilidade social (4,21) que a empresa tem com a sociedade que atua, tiveram a mesma média.

➤ Relação chefe-empregado

Questionários	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º	12º	13º	14º	
Apoio sócio-emocional	5	3	3	4	2	5	4	4	3	5	5	3	4	5	3,92
Orientações técnicas	4	3	3	4	3	5	4	5	3	5	5	3	4	5	4,0
Igualdade de tratamento	5	3	3	4	3	5	3	3	4	5	5	3	3	5	3,85

Tabela 7: Resultados do sétimo bloco de itens sobre a relação entre chefe-empregado.

Fonte: Elaborado pela aluna Priscilla de Sousa Corrêa em 31/10/2008

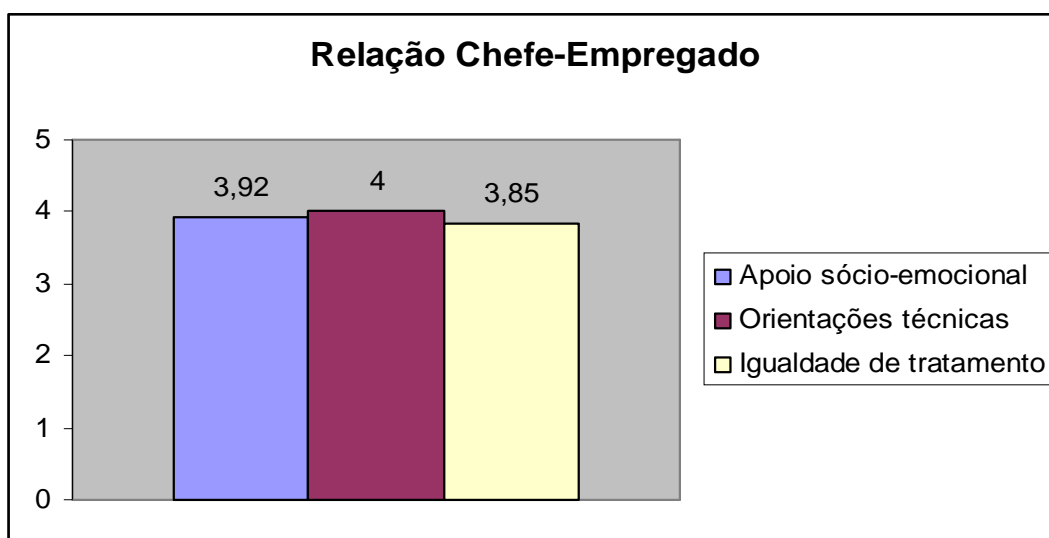


Gráfico 7: Resultados sobre a relação entre chefe-empregado.

Fonte: Elaborado pela aluna Priscilla de Sousa Corrêa em 31/10/2008

Neste último bloco de questões, a média mais elevada foi no nível do item sobre as orientações técnicas (4,0) e menores nos níveis de apoio socio-emocinal (3,92) e igualdade de tratamento (3,85).

4.2 Análise dos dados coletados

Como solução para os problemas com a qualidade de vida no trabalho, muitas empresas optam por programas de qualidade como medida de melhoria destes fatores. Isto porque, estes programas são facilitadores das mudanças nos ambientes de trabalho e nos comportamentos dos funcionários, em benefício de trazer qualidade de vida para todos.

Diante deste contexto e em análise aos dados obtidos na pesquisa, as médias dos fatores questionados em geral, indicam que há necessidade de mudanças na rotina de trabalho dos chefes de serviços, para trazer maior qualidade na suas rotinas de trabalho. Esta conclusão baseia-se na teoria sobre programas de

qualidade abordados por Fernandes (1996), que informa que é preciso tornar as organizações mais humanizadas, oferecendo aos funcionários maiores responsabilidades e autonomia de suas tarefas, oportunidade de crescimento pessoal e profissional e constantes feedback daquilo que executam. Na secretaria, muitas vezes isso não é levado em conta, como visto nas médias obtidas nos questionários .

Para que sejam obtidos melhores resultados destes programas na STELE, recomenda-se uma pesquisa com todos os seus funcionários antes da implantação de quaisquer programas, com isso podemos obter uma melhor visualização do cenário sobre a qualidade de vida do setor. Isto porque, como descrito por Reyes e Vicinio (2008) sobre o programa 5s e por Abrantes (2007) sobre o programa 8s, é de fundamental importância a colaboração da alta administração no sentido de conscientizar-se acerca da necessidade, de que estes programas venham a ser implementados na secretaria e assim venha a obter sucesso como um todo na secretaria.

Podemos enfatizar outro ponto de preocupação, como o fato de que o estresse afeta também na produtividade dos funcionários e, no entanto, se houver a implantação de técnicas, como uma das que foram abordadas por Delboni (1997), com certeza a eficiência e produtividade de seus funcionários serão compensados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A competitividade do mercado globalizado exige, cada vez mais, que as empresas melhorem sua produção sem que haja aumento de custos. Como solução imediata, muitas empresas logo pensam na redução do seu quadro de pessoal para a redução de custos trabalhistas, no entanto, essa medida não é a mais indicada.

A solução indicada para estas situações são os programas de qualidade de vida, que poderão ser desenvolvidos nas empresas como técnicas que ajudarão na eliminação de desperdícios, refletindo na redução dos custos, além de oferecer melhores condições de trabalho dos seus funcionários, estimulando a criatividade e o desenvolvimento de suas habilidades, para que obtenham uma melhor produção.

Diante deste contexto, e respondendo ao objetivo para uma possível solução do problema desta pesquisa sobre qualidade de vida, necessário se fez observarmos o exercício das funções dos chefes de serviços, desde que todos estejam dispostos a mudar. Não basta apenas querer, é preciso ter coragem de mudar seu comportamento e suas atitudes visando primeiro seu bem estar e segundo, o bem estar de toda uma equipe.

Foi importante à abordagem dos objetivos específicos que mostraram os conceitos sobre qualidade de vida e os tipos de programas de qualidade e suas aplicações, pois serviram como a base do desenvolvimento da pesquisa aplicada, que mostrou os fatores que afetam diretamente na vida profissional destas pessoas.

No entanto, um estudo de caso na Secretaria de Telecomunicação do Senado Federal foi capaz de cruzar a teoria estudada sobre o assunto, com a realidade encontrada nas organizações, trazendo benefícios aos seus funcionários, além de novos conhecimentos sobre ferramentas estratégicas que está cada vez mais presentes em empresas que buscam o sucesso de mercado.

Este trabalho acadêmico mostrou as novas visões e a realidade que a cerca, embora atuando no mercado haja pouco tempo, a acadêmica deparar com uma situação real daquilo que foi proposto durante os anos de estudo superior.

Ao final, ficou demonstrada a possibilidade de inserção deste tipo de programa e sua conseqüente aplicação no universo empresarial. Contudo, não foi possível deixar de preocupar-nos com o pequeno número de organizações e gestores que atualmente implementam este tipo de programa em seus locais de trabalho.

É fato ser este tipo de programa carecedor de divulgação e maior aceitação na esfera empresarial, todavia, são inegáveis os frutos já colhidos em função da aplicação deste tipo de programa. Desse modo, o Programa de Qualidade de Vida, ao ser aplicado, trouxe a tona um instrumento eficaz no combate aos problemas que cercam os ambientes de trabalho.

Assim, a busca pela Qualidade de Vida não se dá simplesmente com a preocupação em relação à saúde das pessoas, mas também a salubridade dos ambientes particulares e de trabalho de cada um.

REFERÊNCIAS

ABRANTES, José. Programa 8s: da alta administração à linha de produção. Rio de Janeiro: Interciência, 2007.

DELBONI, Thais Helena. Vencendo o stress. São Paulo: Makron Books, 1997.

FERNANDES, Eda. Qualidade de vida no trabalho: como medir pra melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

REYES E VICINIO, André E. L e Silvana R. Programa 5s. Disponível em: http://www.esalq.usp.br/qualidade/cinco_s/pag1_5s.htm. Acessado em 30/09/2008.

RODRIGUES, Marcus Vinicius. Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial. Rio de Janeiro: Vozes, 2007. 10ª ed.

SENADO FEDERAL. Disponível em: <http://www.senado.gov.br>. Acessado em 15/09/2008.

APÊNDICE

Questionário de pesquisa

Este questionário tem como objetivo mensurar o grau de satisfação dos funcionários com relação a itens que se seguem sobre Qualidade de Vida no Trabalho.

Por favor, classificar sua resposta conforme a escala abaixo:

Bastante Insatisfeito |-----|-----|-----|-----| Bastante Satisfeito
1 2 3 4 5

Questão	Níveis
Sobre as condições de trabalho:	
➤ Limpeza	(1) (2) (3) (4) (5)
➤ Arrumação	(1) (2) (3) (4) (5)
➤ Segurança	(1) (2) (3) (4) (5)
➤ Insalubridade	(1) (2) (3) (4) (5)
➤ Iluminação	(1) (2) (3) (4) (5)
➤ Nível de ruído	(1) (2) (3) (4) (5)
➤ Ventilação	(1) (2) (3) (4) (5)
Sobre o nível de motivação e moral do pessoal:	
➤ Identidade na tarefa	(1) (2) (3) (4) (5)
➤ Relações interpessoais	(1) (2) (3) (4) (5)
➤ Reconhecimento/feedback	(1) (2) (3) (4) (5)
➤ Garantia no emprego	(1) (2) (3) (4) (5)
Sobre a prática e política de remuneração	
➤ Salário	(1) (2) (3) (4) (5)
➤ Benefícios	(1) (2) (3) (4) (5)
Sobre a participação nas tarefas do setor:	
➤ Criatividade	(1) (2) (3) (4) (5)
➤ Expressão pessoal	(1) (2) (3) (4) (5)
➤ Repercussão de idéias dadas	(1) (2) (3) (4) (5)
➤ Capacitação	(1) (2) (3) (4) (5)
Sobre o ambiente de trabalho:	
➤ Armários para armazenamento de materiais	(1) (2) (3) (4) (5)
➤ Materiais acessíveis ao manuseio do trabalho	(1) (2) (3) (4) (5)
➤ Cadeiras e mesas adaptadas a realização do trabalho	(1) (2) (3) (4) (5)
Sobre a imagem da empresa para os funcionários:	
➤ Identificação com a empresa	(1) (2) (3) (4) (5)
➤ Responsabilidade social	(1) (2) (3) (4) (5)
Sobre a relação chefe-empregado:	
➤ Apoio sócio-emocional	(1) (2) (3) (4) (5)
➤ Orientações técnicas	(1) (2) (3) (4) (5)
➤ Igualdade de tratamento	(1) (2) (3) (4) (5)