



**Centro Universitário de Brasília
Instituto CEUB de Pesquisa e Desenvolvimento - ICPD**

LEYDIANE SOUZA SILVA LACERDA

**IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DO GRAU DE SATISFAÇÃO DA QUALIDADE DE
VIDA DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA EMPRESA DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO NO DF**

Brasília
2015

LEYDIANE SOUZA SILVA LACERDA

**IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DO GRAU DE SATISFAÇÃO DA QUALIDADE DE
VIDA DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA EMPRESA DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO NO DF**

Trabalho apresentado ao Centro Universitário de Brasília (UniCEUB/ICPD) como pré-requisito para obtenção de Certificado de Conclusão de Curso de Pós-graduação *Lato Sensu* em Gestão de Pessoas e *Coach*

Orientador: Prof. Dr. Gilson Ciarallo / Prof. MSc. Tatiane Regina Petrillo Pires de Araujo

Brasília
2015

LEYDIANE SOUZA SILVA LACERDA

**IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DO GRAU DE SATISFAÇÃO DA QUALIDADE DE
VIDA DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA EMPRESA DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO NO DF**

Trabalho apresentado ao Centro
Universitário de Brasília (UniCEUB/ICPD)
como pré-requisito para a obtenção de
Certificado de Conclusão de Curso de
Pós-graduação *Lato Sensu em Gestão de
Pessoas e Coach*

Orientador: Prof. Dr. Gilson Ciarallo / Prof.
MSc. Tatiane Regina Petrillo Pires de Araujo

Brasília, ____ de _____ de 2015.

Banca Examinadora

Prof. Dr. Gilson Ciarallo

Prof. Dr. Tatiane Araújo

RESUMO

A rotina nas organizações e, perante seus clientes internos, ou seja, seus colaboradores, vêm mudando constantemente. A cada dia os jovens ingressam mais cedo no mercado de trabalho e os trabalhadores mais experientes procuram manter-se atualizados para permanência por mais tempo e executando as mais variadas funções com qualidade. A problemática dessa pesquisa foca na qualidade de vida no trabalho, refere-se à identificação e análise das variáveis que afetam, se for o caso, a motivação dos funcionários de uma empresa de tecnologia e conseqüentemente a qualidade de vida dos mesmos. A revisão teórica buscou identificar os modelos e procedimentos para análise da qualidade de vida na empresa estudada. Para tanto, foram utilizados autores como Eda Fernandes (1996) e Walton (1973). O método foi um estudo de caso com abordagem quantitativa. Observou-se que a qualidade de vida, seja no ambiente interno da organização, quanto nas suas relações pessoais e fora do trabalho, seja com a família e outros grupos sociais, são afetados pelo seu bom o mal rendimento dentro nas organizações. Ela envolve variáveis que vão desde a análise dos salários, passando pelo layout onde trabalham até o ambiente físico.

Palavras chave: Qualidade de vida no trabalho. Motivação. Recursos humanos.

ABSTRACT

The routine in organizations and before your internal customers, or employees, are changing constantly. Every day young people enter earlier in the labor market and, more experienced workers try to keep up to date to stay longer and performing the various functions with quality. The problem of this research focuses on quality of life at work, refers to identification and analysis of the variables that affect, if any, employee motivation of a technology company and consequently the quality of life for them. A literature review was to identify models and procedures for analyzing the quality of life in the studied company. Therefore, we used authors like Eda Fernandes (1996) and Walton (1973). The method was a case study with a quantitative approach. it was observed that the quality of age, is the organization's internal environment, as in their relations and people out of work, whether with family and other social groups, are affected by your evil good performance in the organizations. It involves variables ranging from the analysis of wages, through the layout where they work, the physical environment .

Keywords: Quality of life. Motivation. Human resources

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	07
1 REFERENCIAL TEÓRICO	11
1.1 Motivação	11
1.2 Qualidade de Vida no Trabalho	12
1.2.1 Concepções Evolutivas do Conceito de QVT	13
2 METODOLOGIA	20
2.1 Unidade de caso	20
2.2 Participantes da Pesquisa	20
2.3 Instrumento	22
2.4 Procedimento da Pesquisa	22
2.5 Apresentação e Análise dos Resultados	22
3 DISCUSSÃO	24
4 Limites da Aplicação das propostas e resultados esperados	33
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	34
REFERÊNCIAS	35
APÊNDICE A Questionário	36

INTRODUÇÃO

Para entender um pouco a respeito de qualidade de vida no trabalho, faz-se necessário uma breve recapitulação de como o processo de gestão de pessoas teve sua evolução e, dessa forma, não é possível deixar de evidenciar que um dos grandes fenômenos que a história nos deixa como referência é a Revolução Industrial, quando as atividades produtivas se restringiam somente à produção artesanal.

Com o advento da Revolução Industrial os artesãos perderam o controle do processo produtivo, uma vez que passam a trabalhar como empregados, perdendo a posse da matéria-prima, do produto final e do lucro, tendo em vista o aumento da demanda e exigências do mercado consumidor e, além disso, as relações de trabalho ainda existem, ou as poucas que existem não evidenciam a importância dos Recursos Humanos nas organizações (PERRO,1991).

A Administração Científica surge com muita força, desenvolvendo estudos no sentido de aprimorar seus entendimentos nos processos das relações de trabalho e, mais a frente, suas preocupações com a relação empresa e recursos humanos (BELL,1973).

No século XX, a área de Recursos Humanos deixou de ser um simples departamento de pessoal, onde simplesmente se “rodava” a folha de pagamento da empresa e torna-se o personagem principal do processo de transformação organizacional. Hoje os antigos “funcionários” são chamados de colaboradores, e os antigos “chefes”, de gestores.

Gerir pessoas deixa de ter uma visão mecanicista, sistemática ou metódica, e passa a discutir e entender e buscar a participação de seus colaboradores, buscando sempre a valorização dos profissionais e do ser humano. Recursos e tecnologia ou bons produtos e serviços não são mais suficientes para um bom desempenho da organização, faz-se necessário dispor de talento humano capaz de transformar tudo isso em resultados positivos, afinal o que é uma organização ou uma empresa senão um conjunto integrado de pessoas que lidam com recursos e tecnologia e com produtos e serviços? Sem pessoas, não há organizações; elas constituem o único elemento inteligente que proporciona rumos e direcionamento a toda e qualquer atividade organizacional.

A Gestão de Pessoas é caracterizada pela participação, capacitação, envolvimento e desenvolvimento do bem mais precioso de uma organização, que é o Capital Humano que nada mais são que pessoas que a compõem. Cabe à área de Gestão de Pessoas a nobre função de humanizar as empresas. Ao departamento de recursos humanos compete a promoção, o planejamento, a coordenação e o controle das atividades desenvolvidas relacionadas à seleção, orientação, avaliação de desempenho funcional e comportamental, capacitação, qualificação, acompanhamento do pessoal da instituição num todo, assim como as atividades relativas à preservação da saúde e da segurança no ambiente de trabalho da Instituição.

E de que forma que as empresas podem fazê-lo? Desenvolvendo o capital humano; desenvolvendo as competências individuais; desenvolvendo o capital estrutural; oferecendo a estrutura necessária para que esses colaboradores exteriorizem suas habilidades e competências em prol da organização, e desenvolvendo capital relacional; o que implica na permuta de informação e conhecimento com o meio ambiente.

Cabe à gestão de pessoas a orientação da organização para o planejamento, organização, liderança e controle das atividades que envolvem os colaboradores. Nesta inclui-se as questões voltadas para Qualidade de Vida no Trabalho. Para essa pesquisa.

Dessa forma, uma organização que tem seu capital intelectual como carro chefe de toda a sua estrutura, promove vantagem competitiva frente as demais. Neste contexto, a retenção de colaboradores passa a ser um dos desafios que as organizações sentem dificuldade de realizar parece um problema que não tem solução, porém, para sua realização faz-se necessário o entrosamento de todos os envolvidos, a cumplicidade dos gestores imediatos e a confiança no papel por ele ali desempenhado na empresa.

Esse entrelaço fornece uma percepção ao colaborador de suas deficiências profissionais e o encoraja para sua ascensão e alcançarmos o alcance da tão desejada qualidade de vida no trabalho e tornando o principal aliado dos nossos colaboradores.

Essa pesquisa foi desenvolvida em uma empresa de tecnologia da informação. Assim como outras empresas, essas tem o desafio constante no

desenvolvimento de boas estratégias para a gestão de pessoas. A implantação de programas de qualidade de vida está dentro dessa realidade. Envolve todas as áreas e subsistemas de recursos humanos, desafiando as atividades diferenciadas e todas significativas, desde estilos gerenciais, tomada de decisões, autonomia e operacionais.

Evidencia-se, dessa forma, que a empresa objeto desse estudo, uma empresa que presta serviços e tem por obrigação, em primeiro lugar, deixar seus clientes satisfeitos com os serviços que foram contratados e, em um segundo momento, proporcionar uma boa qualidade de vida no trabalho de seus colaboradores, de maneira que possam produzir com eficiência e eficácia. Alguns aspectos merecem ser destacados para um melhor aprofundamento na pesquisa.

Treinamento de pessoal, capacitação, melhora nos processos de recrutamento, dentre outras opções, são mecanismos que devem ser utilizados pelas empresas, para promover um maior desempenho de seus funcionários quando do atendimento aos clientes.

Nesta realidade, primeiramente deve-se ter o conhecimento da necessidade de se ter profissionais altamente capacitados para prestar os diversos serviços, e, ao mesmo tempo, a organização desenvolver um planejamento estratégico no sentido de motivar seus funcionários na execução de suas atividades, além de instituir, por exemplo, uma política de remuneração interessante aos seus colaboradores.

As ferramentas de gestão devem agir de maneira integrada, articulando-se em torno do objetivo maior, a boa prestação de serviço. Diante do exposto acima, essa monografia envolve a temática da qualidade de vida no trabalho e os aspectos referentes à retenção desses profissionais nas organizações. A problemática dessa análise é: Quais as principais ações adotadas em uma empresa de tecnologia para promover qualidade de vida no trabalho e que estratégias são utilizadas para garantir a participação dos colaboradores?

No que diz respeito ao âmbito acadêmico, a pesquisa pretende trazer exemplos desta necessidade e valorizar as conquistas alcançadas, com isso nos traz a reflexão do bem-estar de uma organização pelos seus colaboradores nos seguintes aspectos: físico, mental e social.

Para o pesquisador, o tema surgiu da própria vivência numa empresa de tecnologia da informação, onde as atividades ligadas à Assessoria de Recursos

Humanos, faz-se necessário essa criação de processos com o objetivo de alcançar uma evolução contínua, aumento da auto-estima, melhoria dos relacionamentos, aumento do desempenho profissional e influenciando diretamente na qualidade de vida no trabalho, em diferentes níveis.

A empresa de tecnologia da informação busca desenvolver e valorizar a qualidade dos colaboradores e oferece vários benefícios para que possam desenvolver um trabalho com qualidade. Pode-se citar: vale transporte, alimentação, plano de saúde, assistência odontológica, *day off*, auxílio academia, auxílio educação, massoterapia e ginástica laboral, além de vários projetos internos de endomarketing.

Apesar de todo o investimento feito para proporcionar aos colaboradores uma melhor qualidade de vida no trabalho, nota-se que há pouco reconhecimento por parte dos colaboradores.

OBJETIVOS DO ESTUDO

O objetivo geral do estudo foi de identificar as principais ações adotadas na empresa de tecnologia de maneira a promover a qualidade de vida no trabalho e as estratégias que promovam uma participação mais eficiente e eficaz dos colaboradores.

Quanto aos objetivos específicos, buscamos:

- Identificar as principais variáveis que afetam o desempenho das atividades dos colaboradores;
- Sugerir medidas mitigatórias para estancar a situação de desconforto dos funcionários e,
- Sugerir medidas que venham a aprimorar o grau de satisfação dos colaboradores, no sentido de melhorar sua qualidade de vida.

1 REFERENCIAL TEÓRICO

O objeto deste estudo é a qualidade de vida no trabalho - QVT em uma empresa de tecnologia. Para tanto, serão apresentados conceitos voltados aos conceitos de QVT, bem como sua evolução. Serão, ainda apresentado conceitos de motivação e satisfação.

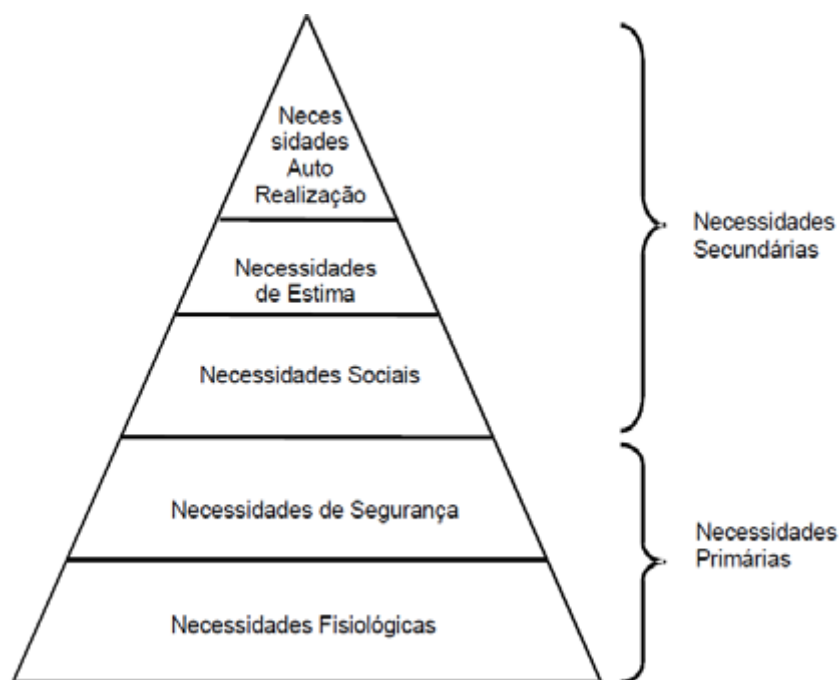
1.1 Motivação

Segundo Maslow (apud RODRIGUES, 1954), com seus estudos sobre a hierarquia das necessidades expõe a de que as necessidades humanos são alicerçados em uma hierarquia de fases que devem ser seguidas e que, dessa forma, a medida de atingem determinado grau de satisfação, já estão aptos a passarem para o próximo nível da pirâmide, assim chamada pelo pesquisador.

...as necessidades humanas estão organizadas numa hierarquia de valor premência, quer dizer, a manifestação previa de outra, mais importante ou premente. O homem é um animal que sempre deseja. Não há necessidade que possa ser tratada como se fosse isolada; toda necessidade se relaciona com o estado de satisfação ou insatisfação de outras necessidades... (TREWARAHA, 1979 apud RODRIGUES, 2001, p. 42)

Isto significa que as pessoas ao tentarem libertar-se da necessidade incômoda, buscam sobre tudo o restabelecimento de um estado de equilíbrio que seja mais agradável.

Figura 1: Pirâmide Representando a Hierarquia das Necessidades, de Maslow



Fonte: Kotler (1998, p.174)

A pirâmide de Maslow será base para compreensão dos aspectos que envolvem a motivação dos colaboradores no ambiente das organizações.

1.2 Qualidade de Vida no Trabalho

Segundo Nadler e Lawler (1983, apud FERNANDES, 1996), preconizam que a efetividade de um programa de QVT está inter-relacionada a uma série de fatores, e, nessa perspectiva, apresentam uma estruturação que deve ser conduzida na implantação dos referidos programas. Seguindo um modelo em cascata, estes sugerem atividades que devem ser exploradas nos programas de QVT, fatores que determinam o sucesso nos programas de QVT, e, por fim, os pontos centrais que devem ser gerenciados.

Ainda citado os mesmos autores, esses priorizaram conceituar teoricamente a variável QVT através de uma análise espaço-temporal, em diferentes contextos. O objeto mais valorizado do trabalho de Nadler e Lawler é a retrospectiva histórica das concepções da QVT, que aborda as perspectivas associadas ao conceito desta,

desde 1969 até 1982, acrescidas de um conceito da QVT projetando um futuro próximo, conforme retrospectiva abaixo:

1.2.1 Concepções Evolutivas do conceito de QVT

Os conceitos de qualidade de vida no trabalho foram evoluindo a medida que as aplicações práticas contribuía com as reflexões teóricas. As principais evoluções apresentadas por Fernandes (1996) são:

- QVT como uma variável (1959 a 1972) - Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
- QVT como uma abordagem (1969-1974) - O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo tendia a trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
- QVT como um método (1972-1975) - Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
- QVT como um movimento (1975-1980) - Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos “administração participativa” e “democracia industrial” eram frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
- QVT como tudo (1979-1982) - Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
- QVT como nada (futuro) - No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará apenas de um “modismo” passageiro. (NADLER; LAWER apud FERNANDES, 1996)

Sabe-se que a insatisfação com a vida no trabalho é um problema que afeta a maioria dos colaboradores, independente do cargo que está ocupando, e esta insatisfação acaba prejudicando o seu desempenho e como consequência afetando os resultados da organização.

No entanto, é necessária essa preocupação com a saúde dos colaboradores, independente do modelo que será utilizado para verificar quais os pontos estão prejudicando os colaboradores e quais ações deverão ser mantidas e outras que deverão surgir em atendimentos as demandas.

...a capitalização dos recursos humanos é tão essencial quanto aos demais recursos com que contam as empresas, senão ao fundamental e mesmo o diferenciador de sucesso, justifica-se a relevância da Auditoria Operacional de Recursos Humanos, visando subsidiar a Gestão estratégica dos Recursos Humanos, de modo a melhorar a qualidade e de vida dos empregados, o que, sem dúvida, irá refletir-se na produtividade empresarial.” (FERNANDES, 1996, p. 15).

Compreender as inovações gerenciais entre os colaboradores e a organização, a definição de QVT de Limongi-França (1998, p. 42), é a mais adequada à nossa reflexão.

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

Santa´Anna (2011), define a QVT como um movimento de reação ao rigor dos métodos Taylorista com o objetivo de propiciar mais humanização do trabalho através do aumento do bem estar dos trabalhadores com mais participação dos mesmos nas decisões e problemas do trabalho.

Segundo Fernandes (1996), a qualidade de vida no trabalho envolve a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, ou seja, ao mesmo tempo em que melhora a satisfação do trabalhador, melhora a produtividade da empresa. As ações de qualidade de vida no trabalho resultam um melhor desempenho do colaborador durante o desenvolvimento de suas atividades.

E à esta qualidade de vida no trabalho abrange vários aspectos do ambiente do trabalho afetando diretamente o colaborador em sua saúde mental, física e social resultando no seu desempenho.

Estes fatores são: salário, segurança, saúde no trabalho, condições físicas de trabalho que reduzam ao mínimo o risco de doenças ocupacionais e acidentes de trabalho, desenvolvimento das capacidades e múltiplas habilidades, autonomia,

informação, crescimento profissional, integração social e espaço de vida no trabalho e fora dele.

Para um projeto, a qualidade de vida no trabalho virá como ferramenta colaborativa para motivação dos colaboradores de uma empresa de tecnologia da informação em função de um processo de desenvolvimento estratégico desta organização, com foco em líderes e colaboradores de todo o quadro.

Para avaliar a qualidade de vida no trabalho, os modelos mais frequentemente utilizados são os de Walton (1973), Hackman e Oldham (1975), Westley (1979), Werther, Davis (1983), Nadler e Lawler (1983). Vejamos:

1.3 Modelo de QVT , segundo Walton

WALTON (1973 *apud* RODRIGUES 1999, p81), afirma que “expressão Qualidade de Vida tem sido usada como crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico”.

Ainda citando o mesmo autor, este modelo é constituído por oito dimensões; são elas: (*apud* RODRIGUES 1996, p. 48):

Tabela 1. Categorias conceituais de Qualidade de Vida no Trabalho – QVT.

Critérios	Indicadores de QVT
1. Compensação justa e adequada	Equidade interna e externa Justiça na compensação Partilhas de ganhos de produtividade
2. Condições de trabalho	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade
3. Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia Autocontrole relativo Qualidades múltiplas Informações sobre o processo total de trabalho
4. Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectiva de avanço salarial Segurança de emprego
5. Integração social na organização	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso comunitário
6. Constitucionalismo	Direitos de proteção ao trabalhador Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direito trabalhistas
7. O trabalho e o espaço total de vida	Papel balanceado no trabalho Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer da família
8. Relevância social do trabalho na vida	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego

Adaptada: WALTON apud Fernandes (1996:48).

Quadro 1. Categorias conceituais de Qualidade de Vida no Trabalho – QVT.

Modelo de QVT de Westley (1979), define que alguns problemas nas organizações podem ser caracterizados por três fatores:

- política (insegurança);
- econômica (injustiça);
- psicológica (alienação) e,
- sociológica (anomalia)

Segundo Walton (1973 apud FERNANDES, 1996) as categorias necessariamente devem ser avaliadas de maneira individual focando nos problemas existentes e sanando-os. Nessa perspectiva, a QVT é alcançada quando os postos de trabalho são humanizados a ponto de minimizar as quatro problemáticas-chave: insegurança (instabilidade no emprego), injustiça (desigualdade salarial), alienação (baixa auto estima) e anomia (carência de uma legislação trabalhista)

2 METODOLOGIA

O tipo da pesquisa, levando em consideração o autor Pedron (2004) é exploratória, sendo que é aquela que resulta de uma investigação e que tem como objetivo explorar conteúdos ou descobrir a causa de algum fenômeno. É feita através da pesquisa bibliográfica ou da pesquisa de laboratório, pesquisa documental, estudo de caso, pesquisa-ação ou da pesquisa-praticante.

Estudos formulativos, sistemáticos ou exploratórios dão ênfase à descoberta de ideias e discernimentos (SELLTIZ, 1965, p. 61 apud MARCONI; LAKATOS, 2011, p. 6)

Portando, a presente pesquisa teve como estudo de caso de caráter exploratório numa empresa de tecnologia da informação, sendo observado no local de estudo as variações de comportamento e decisões que afetam a motivação de cada indivíduo no trabalho.

2.1 Unidade de caso

Uma empresa desse estudo atua no ramo de tecnologia da informação, deu início em suas operações, em abril do ano de 2004, prestando serviços de gestão documental. Esta, então, vem desenvolvendo sistemas de gestão de risco e de informações e suas ferramentas inteligentes de gestão promovem a redução comprovada de custos e a melhoria dos processos internos.

No intuito de aumentar a eficiência dos projetos onde a empresa de tecnologia da informação atua, sempre há um forte envolvimento de toda equipe especializada na estratégia de validação dos processos, evitando assim, a dispersão de foco na solução.

A proposta de negócios passa pela identificação e organização do fluxo de todos os processos do cliente. Para isso, opera na captura das informações disponíveis, em qualquer formato e meios (documentos, relatórios, vídeos, imagens, resultados, práticas, scripts etc.).

Sistemas altamente flexíveis estão preparados para disponibilizar as informações tratadas para consultas, gerar relatórios de desempenho, promover

análises de desempenho entre áreas, monitorar desvios de processos e gerenciar os riscos (ações antifraude).

A empresa tem como missão: “Criar soluções de forma inovadora e eficiente, agregando excelentes resultados às operações dos nossos clientes e gerando uma justa remuneração ao capital empregado” (A organização).

Seus principais valores são:

- Inovação
- Integridade
- Ética
- Profissionalismo
- Trabalho em equipe

A empresa tem, ainda, a seguinte política de qualidade: Primamos pela satisfação dos nossos clientes e pelo aperfeiçoamento contínuo de nossos trabalhos, em busca da excelência e eficiência dos nossos negócios de gestão de riscos e informação. Para atingirmos nossos objetivos, seguimos cinco princípios que são os alicerces do sucesso:

- Atender e superar as expectativas dos nossos clientes;
- Fomentar o desenvolvimento de boas ideias que revolucionem e melhorem o nosso negócio;
- Criar e estimular um ambiente de participação e confiança;
- Desenvolver e valorizar a qualidade dos nossos colaboradores e
- Não admitir erros repetitivos, trabalhar nas causas e nas ações preventivas e corretivas.

2.2 Participantes da Pesquisa

O universo de colaboradores da empresa é de 150, e 50% responderam ao questionário (apêndice A), estes têm a jornada de trabalho de seis horas diárias, onde exercitam um trabalho repetitivo, porém em sua jornada de trabalho são acrescentadas pausas para que ele tenha o devido descanso e torne seu dia produtivo e satisfatório.

2.3 Instrumento

O instrumento utilizado na pesquisa foi o questionário (apêndice A) fechado com base na escala *likert*, onde as variáveis foram de 1 a 5, onde: 1 indica muito insatisfeito e 5 muito satisfeito seguindo o modelo das oito dimensões de Walton que se referem à:

Relevância social; trabalho e vida; constitucionalismo, integração social na organização, oportunidades de crescimento e segurança, uso e desenvolvimento das capacidades, condições de trabalho e compensação adequada.

2.4 Procedimento da Pesquisa

A divulgação do questionário foi feita pessoalmente nas operações, informando sobre o seu conteúdo e forma de avaliação. A disponibilização do link foi feita via email, de maneira livre para que cada colaborador pudesse responder de acordo com sua percepção, sem que ocorresse nenhum tipo de constrangimento.

Como prazo para os participantes responderem foi estipulado duas semanas corridas, porém houve necessidade de prorrogar a disponibilização do link devido a dificuldades de acesso por parte dos contribuintes.

2.5 Apresentação e Análise dos Resultados

Com o fim do prazo disponibilizado, foi contabilizado as respostas. Então obtivemos a quantidade de respostas de acordo com cada dimensão divididas nos níveis: Extremamente insatisfeito, Insatisfeito, Indiferente, Satisfeito e Extremamente

satisfeito. Para facilitar a visualização, com os dados coletados foram criados gráficos abrangendo toda a pesquisa.

Para realização da pesquisa alguns obstáculos fizeram com que o processo atrasasse em relação ao esperado. Na primeira divulgação, os colaboradores foram questionados quando ao acesso a internet, os mesmos informaram que teriam para responder ao questionário.

No final da primeira semana apenas dois questionários foram respondidos, fazendo assim necessária uma nova divulgação como reforço para verificar o que houve como empecilho para acessarem. Em resposta ao questionamento alguns colaboradores informaram que esqueceram de acessar o email, outros que estavam sem acesso na semana e se comprometeram a responder se tivessem um prazo maior.

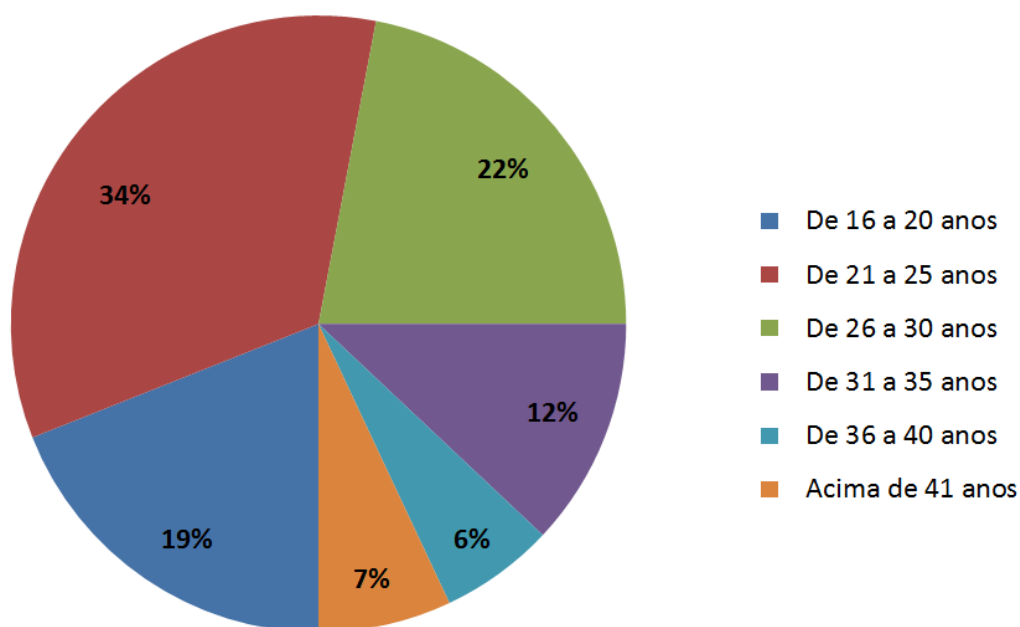
Após os relatos, foi necessário deixar a pesquisa aberta por mais duas semanas, quando assim foi reencaminhado via email o link de acesso e o prazo que pudessem responder com mais tranquilidade. Ao encerrar a segunda semana de extensão já havia dados suficientes para dar continuidade a análise e conclusão deste projeto.

3 DISCUSSÃO

Para entender a relação entre a qualidade de vida no trabalho e o que mais motiva os colaboradores em uma empresa de tecnologia da informação os dados foram colocados em forma de gráfico para melhor compreensão.

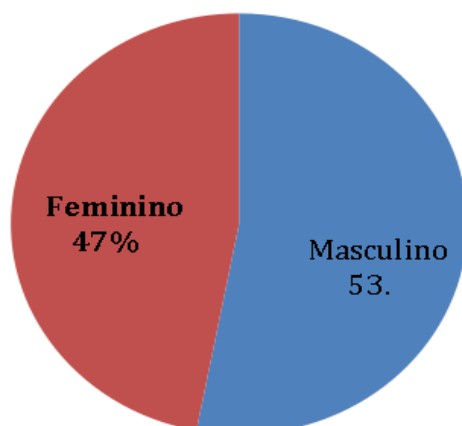
O Gráfico 1, representa a faixa etária dos colaboradores pertencentes ao quadro de funcionários da empresa de tecnologia da informação onde o maior percentual está na faixa de 16 à 25 anos totalizando 52%.

Gráfico 1 – Idade dos Colaboradores



Fonte: Pesquisa de campo, 2015

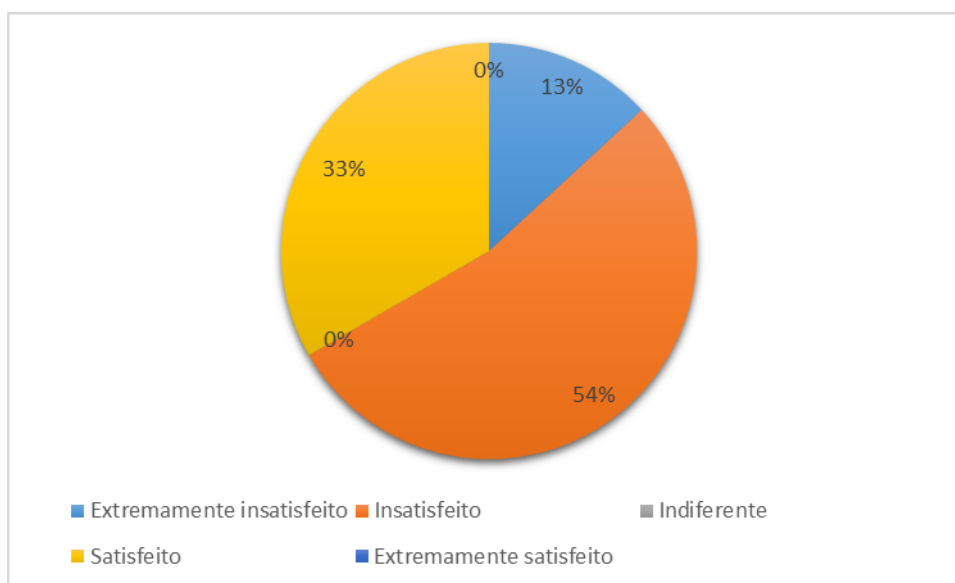
Observa-se que a maioria dos colaboradores desta empresa estão com faixa etária entre 21 a 35 anos. Ou seja, um público jovem. Quanto ao gênero dos colaboradores pertencentes ao quadro de funcionários da empresa de tecnologia da informação, o maior percentual é do sexo masculino. Como representado no gráfico 2.

Gráfico 2 – Distribuição dos gêneros

Fonte: Pesquisa de campo, 2015

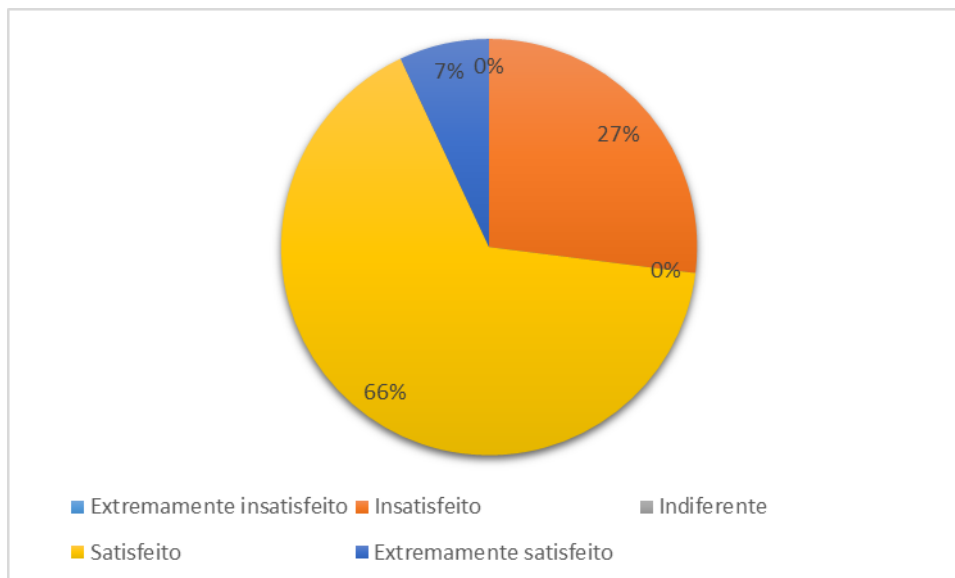
O público mais jovem e masculino passa a indicar algumas particularidades do contexto de pesquisa e pode direcionar o desenvolvimento de ações de QVT específica para esse perfil.

Em relação à satisfação quanto a remuneração, disponível no gráfico 3 é importante salientar nessa análise que 33% dos funcionários estão satisfeitos com o salário que está recebendo e, que mais da metade estão insatisfeitos.

Gráfico 3 - Satisfação a respeito do salário

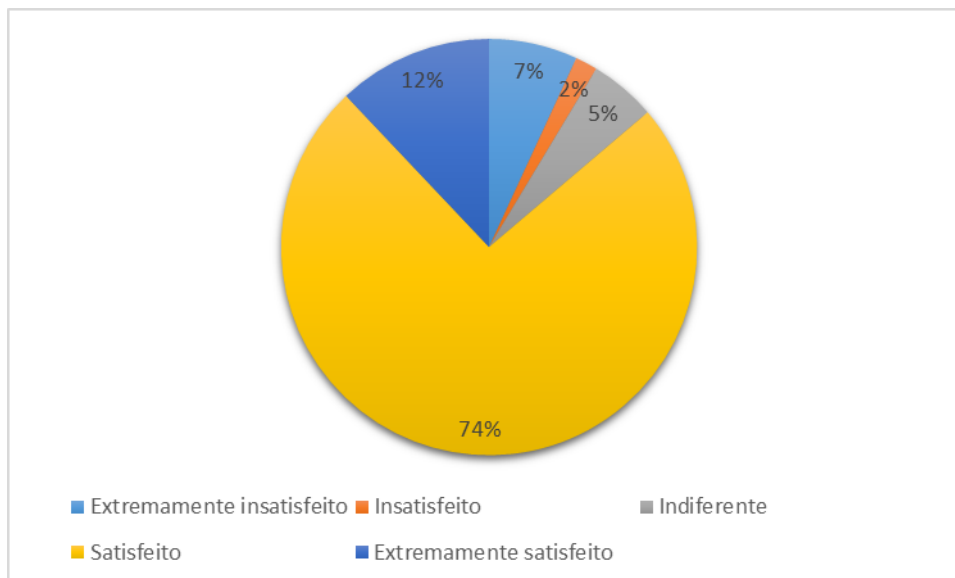
Fonte: Pesquisa de campo, 2015

Partindo dessa análise, percebemos que medidas como mudança na forma de incentivo dos funcionários devem ser tomadas de imediato, no sentido de se inverter ou melhorar essa percepção que os colaboradores têm em relação aos salários recebidos. Com a implantação no plano de cargos e salários ou demais projetos de bonificação por desempenho esta percepção dos colaboradores muda positivamente.

Gráfico 4 – Auxílio alimentação

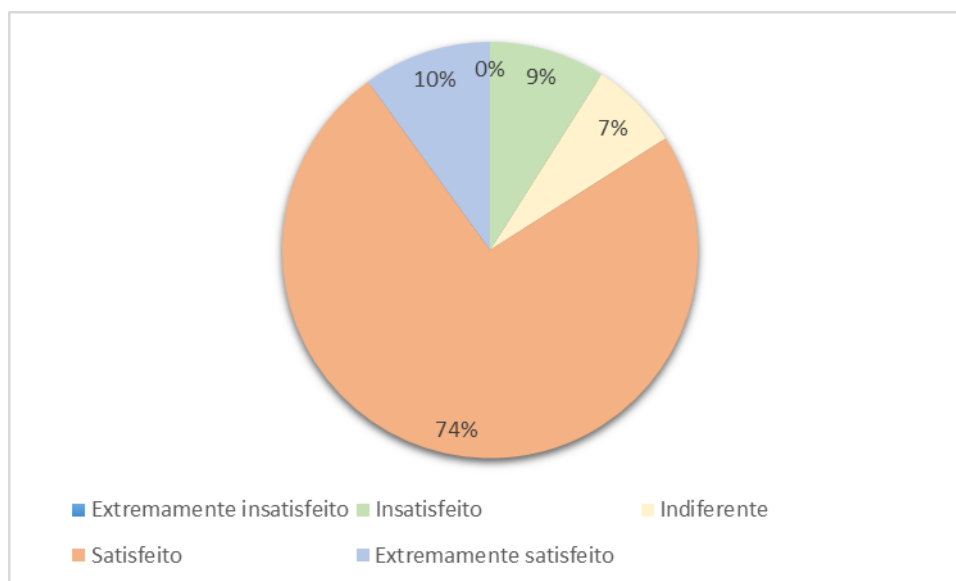
Fonte: Pesquisa de campo,2015

A empresa optou por fornecer o auxílio alimentação ou refeição para seus colaboradores e percebe-se que a grande maioria dos funcionários está satisfeito com o valor pago pela empresa. Porém ainda existe um percentual de 27% que estão insatisfeitos com o valor pago. A empresa deve buscar identificar os porquês dessa insatisfação, para que, dentro de um processo de mudança na organizacional, possa reverter esse quadro.

Gráfico 5 – Em relação às condições de trabalho

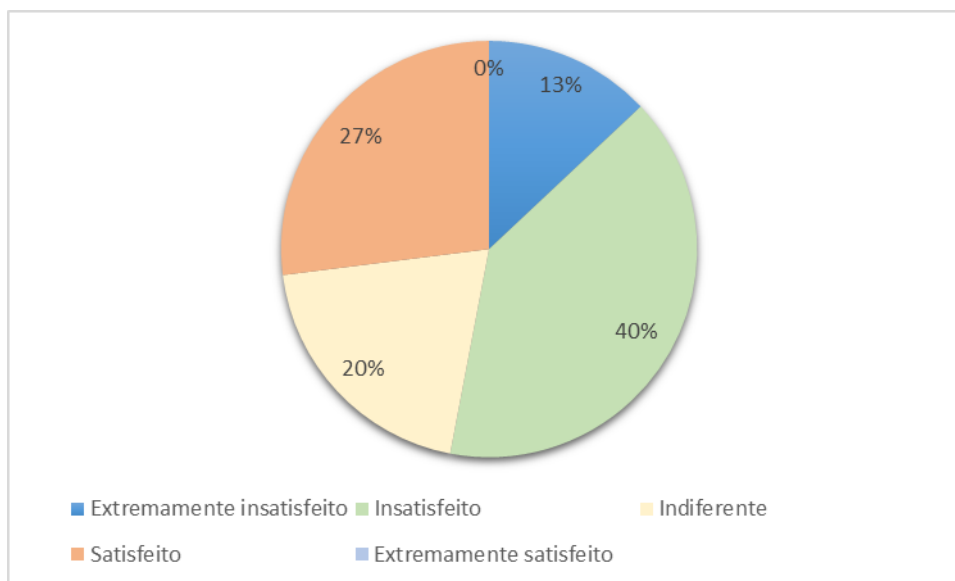
Fonte: Pesquisa de campo, 2015

Em análise realizada na tabulação dos dados, identificou-se que em relação as metodologias utilizadas na realização dos trabalhos que o uso da tecnologia, computadores, softwares, etc, ajudam e promovem resultados positivos para a organização, como podemos visualizar 74% dos colaboradores estão satisfeitos com a tecnologia.

Gráfico 6 – Importância da tarefa/trabalho/atividade realizada

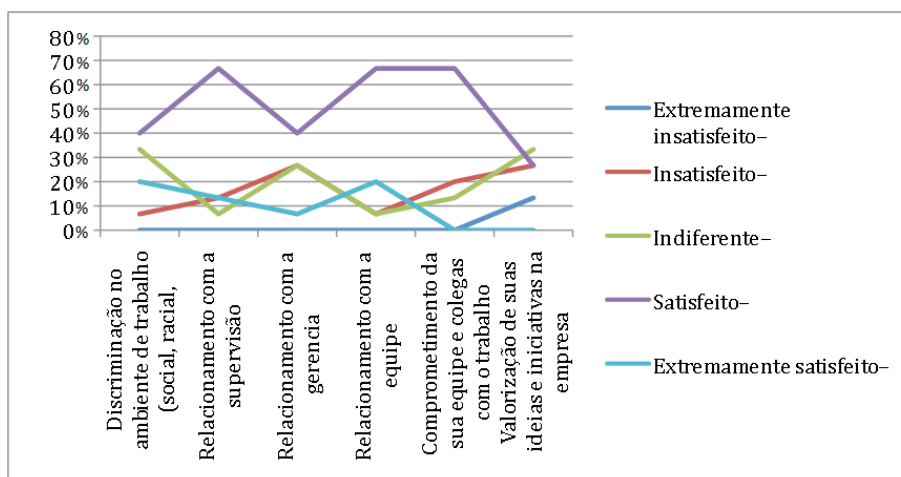
Fonte: Pesquisa de campo, 2015

A satisfação no desenvolvimento das tarefas diárias é um ponto muito positivo e perceptível na pesquisa. Mais de 70% dos respondentes consideram-se extremamente satisfeitos com a atividade realizada. Como visto no gráfico 6.

Gráfico 7 – Oportunidade e crescimento profissional

Fonte: Pesquisa de campo, 2015

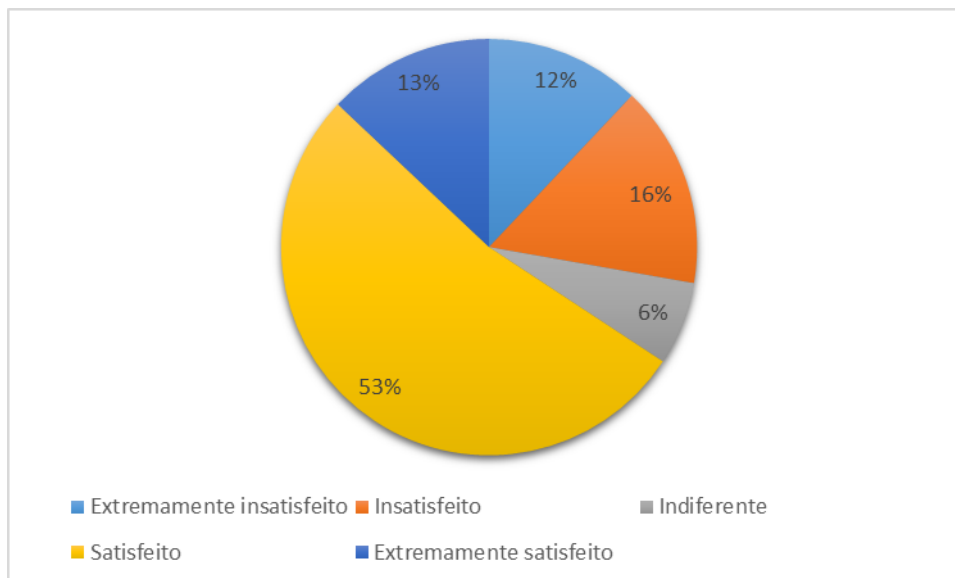
Segundo o gráfico 7, cerca de 40%, somado com mais 13% aproximadamente, percebemos que essa totalidade de funcionários não veem a possibilidade de crescimento dentro da organização. Podendo ser por vários fatores por exemplo aumento da carga horaria da jornada de trabalho, falta de divulgação detalhada nos processos seletivos, requisitos para concorrer a vaga entre outros que deverão ser observados.

Gráfico 8 - Relacionamento interpessoal

Fonte: Pesquisa de campo, 2015

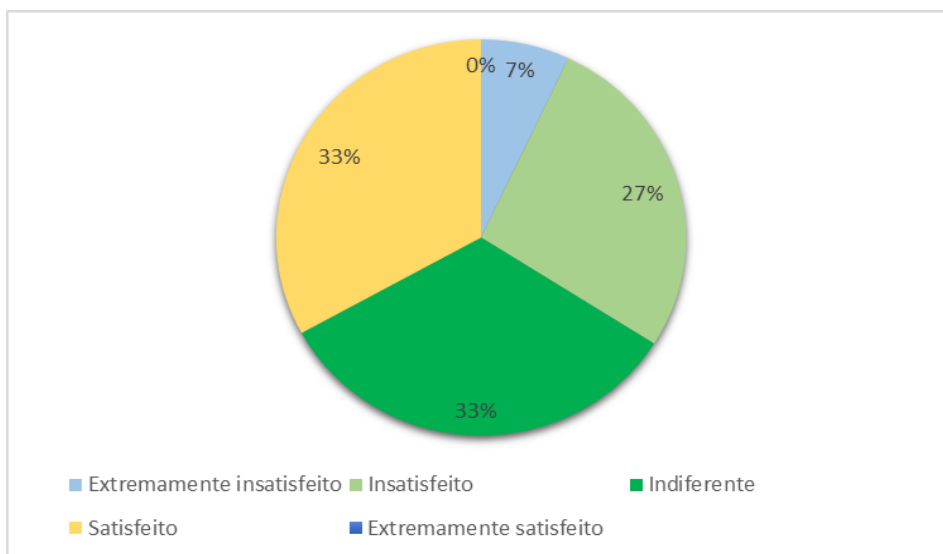
A maioria dos colaboradores está satisfeito com a relação interpessoal entre as equipes e os colaboradores da organização como um todo. Os colaboradores consideram-se, portanto, satisfeitos com a tarefa que desempenham e com o relacionamento interpessoal. Esses dados podem indicar um clima de trabalho agradável, o que contribui para a qualidade de vida.

O percentual de 20% que é caracterizado no gráfico 9 como insatisfeito, deve ser pesquisado com maior profundidade para que se identifique os motivos dessa característica.

Gráfico 9 – Respeito aos direitos do trabalhador

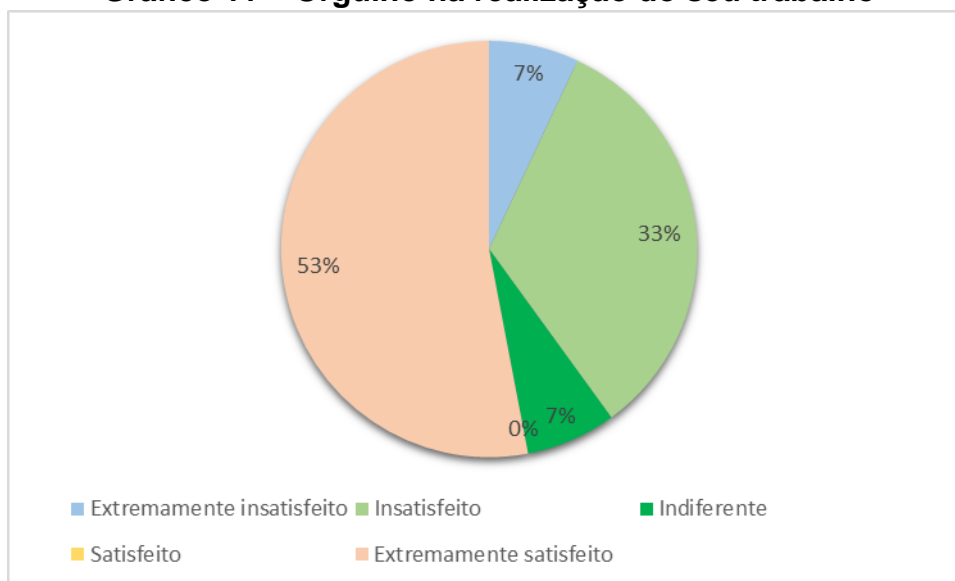
Fonte: Pesquisa de campo, 2015

Deve-se identificar o porque da insatisfação de 16% e de 12% de muita insatisfação dos funcionários quanto ao respeito aos direitos do trabalhador. Pode ser uma questão de percepção, não saber da informação e ou indicar que exista algum item que não seja bem trabalhado pela empresa por parte do Recursos Humanos ou de atividades diretas. Apesar do elevado índice anterior a maioria está satisfeita.

Gráfico 10 – Influência sobre a sua vida/rotina familiar

Fonte: Pesquisa de campo, 2015

Uma das dimensões de Walton (1973) está na repercussão do trabalho na vida pessoal e familiar do colaborador. Observou-se que os colaboradores a percebem, mas boa parte, considerou esse um aspecto de indiferença. É interessante que o colaborador se orgulhe de seu trabalho. Ações que promovam essa repercussão poderiam ser realizadas internamente como por exemplo deixar transparente a importância do trabalho executado.

Gráfico 11 – Orgulho na realização do seu trabalho

Fonte: Pesquisa de campo, 2015

A maioria dos colaboradores estão satisfeitos com o trabalho desenvolvido na organização. Tal informação pode indicar um clima de trabalho satisfatório e uma possível motivação por parte de alguns trabalhadores, no entanto, a promoção da qualidade de vida deve integrar as ações da empresa e serem desenvolvidas com um planejamento e monitoramento constante, buscando sempre a maior adesão por parte dos colaboradores.

3.1 Propostas e resultados esperados

Diante do exposto e dos dados nos gráficos, são sugeridas algumas ações, considerando que ao melhorar a auto estima da equipe, o crescimento na produtividade e na qualidade do trabalho será natural. São elas:

- Permitir horários flexíveis. Muitas funções não precisam ser realizadas estritamente no horário já definido na contratação.

Os funcionários serão muito gratos se tiverem flexibilidade para realizar outras atividades pessoais durante parte do dia, e administrar o tempo conforme suas possibilidades.

- Permitir o trabalho remoto. Da mesma forma, há atividades que podem ser realizadas na casa do funcionário, uma conexão à internet em banda larga não tem um custo alto, e ferramentas de colaboração à distância estão cada vez mais

elaboradas (e baratas). Muitos profissionais darão preferência a sua empresa pelo fato de permitir trabalho remoto, mesmo que seja somente durante alguns dias da semana ou até mesmo do mês.

- Avaliar regularmente o desempenho dos funcionários. Definir um processo regular de avaliação do trabalho de cada um, e realizar o *feedback* claro e objetivo sobre os pontos fortes e os que precisam de melhoria. Os bons profissionais verão isto como algo muito positivo, já que sempre perseguem o aperfeiçoamento de suas atividades.
- Implementar Avaliação de Desempenho anual onde através de pontuação ele receberá a “nota” que especifique o andamento do desempenho após os *feedbacks* mensais.
- Estimular os funcionários a realizar tarefas variadas. A palavra chave aqui é estimule (não obrigue). Deixar claro que os objetivos desta iniciativa são o aumento do conhecimento de cada um e a redução da monotonia na função, tornando-os cada vez mais
- Permitir que os funcionários ajustem, decorem e melhorem sua área de trabalho. Não impor regras rígidas de organização e estética. Se cada um criar seu próprio espaço de trabalho (dentro de certos limites), se sentirá mais à vontade durante o dia e a produtividade aumentará.
- Organizar oportunidades de socialização. Isto deve ser feito durante o almoço, ou depois do trabalho. A amizade entre os funcionários aumentará a união da equipe, e isso se traduzirá em melhor produtividade e qualidade. Não fique isolado do grupo, saiba ser amigo mantendo a posição que a liderança exige.
- Mostrar o caminho de crescimento na empresa. Em um negócio pequeno, o caminho de crescimento pode ser pouco claro. O líder deve mostrar qual é este caminho, e buscar oportunidades de promoção dos melhores funcionários para mostrar que o bom desempenho é realmente valorizado.
- Tenha uma política de portas abertas. Permitir que as dúvidas e questionamentos sejam expostos abertamente, e responda o melhor possível a cada um. Levar em conta as sugestões dos funcionários e implemente com seriedade as melhores ideias reconhecendo a origem.

Todos esses fatores são considerados obstáculos fortes para a implementação e, conseqüentemente, uma melhoria nos resultados da empresa, que se bem trabalhados e modificados podem trazer resultados positivos ao bom desempenho dos funcionários e, conseqüentemente, promover uma boa qualidade de vida no trabalho.

Importante salientar, que não será pelo simples fato de que essas mudanças aconteçam, é que a empresa tornar-se a melhor empresa para se trabalhar.

O processo de mudança nas organizações é importante, sem dúvida alguma, mas é um processo de mudança tanto nas atitudes dos colaboradores quanto nas mudanças propriamente ditas dentro da organização, mesmo que se ofereça boas condições de trabalho, seja aumentando os salários ou mesmo a própria melhoria no local onde desempenham suas atividades diariamente é importante o acompanhamento de todas mudanças e sugestões dadas pelos que mais serão afetados.

A sugestão que fica nesse trabalho, no sentido de derrubar essas barreiras, quebra de paradigmas é que os responsáveis pela organização, tenham bom senso e iniciativa de perceber que a postura em relação aos fatores citados acima farão com que os resultados da empresa tornem-se os melhores possíveis.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Fazendo-se uma análise sistemática, no intuito de não se fazer repetitivo, através dos objetivos propostos nessa pesquisa, percebeu-se que a identificação e as proposições previstas no item sugestões, desde que sejam seguidas da forma que foram propostas, permitirão que a empresa ganhe um novo rumo nas suas expectativas de crescimento dentro do mercado onde atua.

Da mesma forma, cabe ressaltar que as sugestões citadas devem ser implementadas num período de tempo mais breve possível e é sabedouro também que os resultados surgirão em um período de médio e longo prazo e, conseqüentemente, promoverão o aumento considerável da qualidade de vida desses profissionais.

Algumas limitações foram identificadas quando da aplicação, identificação e análise das respostas obtidas como as barreiras entre os departamentos e até mesmo a relação interpessoal nos diversos setores que identificam a organização, são sem dúvida fatores que devem ser modificados no tempo mais breve possível.

Dessa forma sugerimos o aprofundamento do estudo na organização, no sentido de se oferecer um processo contínuo de aprendizagem organizacional, visando a melhoria da qualidade de vida e, conseqüentemente, um maior desenvolvimento da organização como um todo.

Com as respostas dos colaboradores nos itens abordados espera-se um novo posicionamento por parte dos diretores da empresa em melhorias nas ações que estão ligadas diretamente ou indiretamente a qualidade de vidas dos envolvidos, melhoria nos projetos já existentes tais como corrida de kart, torneio de vôlei, torneio de futsal, ações de endomarketing, benefícios como auxílio academia, auxílio faculdade, dentre outros.

REFERÊNCIAS

BELL, Daniel. **O Advento da Sociedade Pós-Industrial: Uma Tentativa de Previsão Social.** (Trad.) Heloysa de Lima Dantas. São Paulo: Cultrix, 1973.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar.** 2 ed. Salvador: Casa da Qualidade Editora Ltda, 1996.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais.** São Paulo: Atlas, 2001.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial.** 2 ed. Atlas S.A., São Paulo, 2004.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados.** São Paulo: Atlas, 2011.

NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. **Quality of work life: perspectives and directions.** Organizational Dynamics, v. 11, n. 3, p. 20-30, 1983.

PEDRON, Ademar João. **Metodologia Científica: auxiliar do estudo, da leitura e da pesquisa.** Brasília: Edição do autor, 1999.

PERRO, Michelle. **História da vida privada: da revolução francesa à primeira guerra.** São Paulo, Companhia das Letras. 1991.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de Vida no Trabalho: Evolução e Análise no Nível Gerencial.** 4 ed. Vozes, Petrópolis, RJ, 1998.

SANT'ANNA, A.S.; KILIMNIK, Z.M. **Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos.** Rio de Janeiro: Elsevier; Belo Horizonte/MG: Fundação Dom Cabral, 2011.

SILVA, Marco Aurélio Dias da; MARCHI, Ricardo de. **Saúde e qualidade de vida no trabalho.** São Paulo: Best Seller, 1997.

WALTON, Richard E. **Quality of Working Life: What is it? Sloan Management Review**, 15,1, pp. 11-21, 1973.

WESTLEY, William A. **Problems and Solutions in the Quality of Working Life.** **Human Relations.** 32, 113 – 123, 1979.

APÊNDICE A

QUESTIONÁRIO

Em relação ao salário (compensação) justo e adequado:	Extremamente insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Extremamente satisfeito
O salário recebido					
O seu salário se comparado ao de seus colegas de jornada de 8h					
O plano de cargos e salários da empresa					

Com relação ao benefícios da empresa, justo e adequado:	Extremamente insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Extremamente satisfeito
Auxílio alimentação / refeição					
Transporte					
Assistência médica					
Assistência odontológica					

Em relação as suas condições de trabalho	Extremamente insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Extremamente satisfeito
Jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas)					
Carga de trabalho / Quantidade de trabalho durante a jornada					
Uso de tecnologia no trabalho que você realiza					
Salubridade (condições de trabalho) do seu local de trabalho					
Equipamentos de segurança, de proteção individual e coletiva (mobiliário, mouse pad, apoio de pés, cadeira regulável etc)					
Fadiga (cansaço) no trabalho que realiza					

Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho	Extremamente insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Extremamente satisfeito
Importância da tarefa/trabalho/atividade realizado					
Polivalência (possibilidade de desempenhar várias tarefas e trabalhos) na empresa					
Avaliação de desempenho (ter conhecimento do seu desempenho na sua atividade de trabalho)					
Responsabilidade atribuída (no que diz respeito às metas, qualidade)					

Em relação às oportunidades que você tem no seu trabalho:	Extremamente insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Extremamente satisfeito
Oportunidade de crescimento profissional					
Treinamentos oferecidos					
Frequência de desligamentos na empresa					
Política de recursos humanos (regras estabelecidas e comunicadas que garantem os direitos e deveres no trabalho)					

Em relação à integração social no seu trabalho:	Extremamente insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Extremamente satisfeito
Discriminação no ambiente de trabalho (social, racial, religiosa, sexual etc)					
Relacionamento com a supervisão					
Relacionamento com a gerencia					
Relacionamento com a equipe					
Comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho					
Valorização de suas ideias e iniciativas na empresa					

Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho:	Extremamente insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Extremamente satisfeito
Respeito aos direitos do trabalhador					
Liberdade de expressão (oportunidade de manifestar suas opiniões)					
Normas e regras internas					
Respeito à individualidade (características individuais e particulares)					

Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida:	Extremamente insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Extremamente satisfeito
Influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar					
Conciliação do trabalho e lazer					
Descanso intra jornada					

Em relação à relevância social e importância do seu trabalho:	Extremamente insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Extremamente satisfeito
Orgulho na realização do seu trabalho					
Imagem da empresa na sociedade					
Integração comunitária (contribuição da empresa na sociedade)					
Serviços prestados e a qualidade dos produtos oferecidos					