



FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – FASA
CURSO: ADMINISTRAÇÃO
ÁREA: ADMINISTRAÇÃO GERAL

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

LÉSSIO ANTONIO NASCIMENTO JUNIOR
RA:2052349/5

PROFESSOR ORIENTADOR: MARCELO GAGLIARDI

Brasília/DF, outubro de 2007.

LÉSSIO ANTONIO NASCIMENTO JUNIOR

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

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

Professor Orientador: Marcelo Gagliardi

Brasília/DF, outubro de 2007.

LÉSSIO ANTONIO NASCIMENTO JUNIOR

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Monografia apresentada como um dos requisitos para conclusão do curso de Administração do UniCEUB – Centro Universitário de Brasília.
Professor Orientador: Marcelo Gagliardi

Brasília/DF, de de 2007.

Banca examinadora:

Professor Marcelo Gagliardi
Orientador

Professor (a):
Examinador (a)

Professor (a):
Examinador (a)

Dedico este trabalho aos meus pais, L ssio Antonio Nascimento e Helena Leme Nascimento, que sempre me apoiaram e incentivaram para minha forma o.

RESUMO

Esta monografia tem como tema a qualidade de vida no trabalho, que é a busca em melhoria de vida dentro do ambiente de trabalho de forma a proporcionar motivação e principalmente satisfação individual de forma a se tornar mais prazerosa a realização das atividades geridas pela organização, pois sem a QVT o indivíduo não alcançará a máxima produção e desempenho com satisfação. Logo também se define qualidade de vida no trabalho como o aumento da capacidade de enfrentar pressões, vivendo harmoniosamente em relação às pessoas e a si próprio. Nesta monografia é fornecido um referencial teórico sobre a qualidade de vida no trabalho onde foi abordado desde a origem da qualidade de vida no trabalho, bem como doenças e fatores relacionados. Utilizou-se pesquisa bibliográfica e estudo de caso na Organização Pan-Americana da Saúde/Organização Mundial da Saúde (OPAS/OMS), organismo internacional, com pouco mais de um século de experiência, especializado em saúde pública; procurou-se responder o seguinte problema: a qualidade de vida dos funcionários da OPAS/OMS é influenciada por quais aspectos? Quanto ao objetivo geral foi: Analisar os aspectos que influenciam na qualidade de vida dos funcionários da OPAS/OMS e quanto aos objetivos específicos de pesquisa de caráter exploratório foram: Identificar informações e dados sobre os conceitos de qualidade de vida no trabalho; Verificar a influencia de aspectos como: absenteísmo, motivação, criatividade e estresse e Demonstrar de quais formas se pode melhorar a qualidade de vida dos funcionários. Os dados de estudo de caso foram coletados através de um questionário e da observação pessoal, objetivando também colher informações sobre a percepção dos funcionários em relação ao programa de QVT oferecido. Assim, pode-se chegar a uma conclusão sobre os benefícios do programa tanto para os funcionários quanto para a organização.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
1.1 Tema.....	8
1.2 Problema.....	9
1.3 Objetivos	9
1.3.1 Geral.....	9
1.3.2 Específicos	9
1.4 Justificativa.....	9
2 METODOLOGIA.....	11
3 REFERENCIAL TEÓRICO.....	13
3.1 Absenteísmo	16
3.2 Motivação.....	17
3.3 Criatividade	18
3.4 Estresse	19
4 ESTUDO DE CASO	22
4.1 Contextualização sobre a empresa.....	22
4.1.2 Horário Flexível.....	23
4.1.2.1 Utilização das 03 horas.....	24
4.1.2.2 Hora extra	24
4.1.3 Abonos	24
4.1.4 Palestras, treinamentos e capacitações	24
4.1.5 Confraternizações.....	25
4.1.6 Estacionamento interno	25
4.2 Questionários	25
4.3 Análise e interpretação.....	33
5 CONCLUSÃO.....	38
REFERÊNCIAS	40

1 INTRODUÇÃO

O trabalho ora apresentado trata-se de uma monografia que foi desenvolvida na Organização Pan-americana da Saúde (OPAS) e resulta de um estudo da qualidade de vida dos funcionários desta mesma organização que se trata de uma Organização Mundial que busca atuar como agente de desenvolvimento social.

Esta monografia, portanto, como objetivo mostra como a qualidade de vida interfere significativamente na produtividade, no absenteísmo, na motivação e na criatividade dos funcionários.

E com a evolução deste trabalho, as preocupações que antes se restringiam aos meios de produção, mudam de foco e se voltam para as condições de vida do homem no seu posto de trabalho. O trabalho passa a ser encarado como uma das peças chaves na estratégia que a empresa utilizará para que se desenvolva e se torne competitiva. O funcionário passa, então, a ser um diferencial competitivo em relação ao mercado externo.

Podendo-se observar que, a busca de competitividade pelas empresas passa pela valorização e pelo desenvolvimento coordenado das atividades de gestão, com as ações que promovem a integração dos pensamentos às emoções. A qualidade e a produtividade implicam em assumir novos desafios: atender às necessidades das partes interessadas, manter o compromisso com os resultados, gerenciar meios de produção mais sofisticados, criar oportunidades para a auto-realização e cultivar a ética nas relações de trabalhos, entre outros.

E as alternativas para superá-los são: capacitação na comunicação, valorização das medidas para prevenção de acidentes, cuidados com a promoção da saúde, novos padrões de convivência com o grupo de trabalho, uso mais integrado do tempo, suportes para facilitar o atendimento à família e adoção do estilo de gerência participativo.

1.1 Tema

Qualidade de Vida no Trabalho.

1.2 Problema

A qualidade de vida dos funcionários da OPAS/OMS é influenciada por quais aspectos?

1.3 Objetivos

1.3.1 Geral

Analisar os aspectos que influenciam na qualidade de vida dos funcionários da OPAS/OMS.

1.3.2 Específicos

Identificar informações e dados sobre os conceitos de qualidade de vida no trabalho.

Verificar a influência de aspectos como: absenteísmo, motivação, criatividade e estresse.

Demonstrar de quais formas se pode melhorar a qualidade de vida dos funcionários.

1.4 Justificativa

O trabalho se justifica pela importância de gerar os conhecimentos teóricos para amostragem da dificuldade gerada, acarretando então em diversos benefícios para a empresa.

Com base nos resultados obtidos, a OPAS/OMS (Organização Pan-Americana de Saúde/OMS) poderá realizar uma análise sobre a qualidade de vida de seus funcionários no trabalho.

Sendo assim, a OPAS/OMS se tornará um local mais agradável, seu funcionário muito mais criativo e motivado, pois esse terá um ambiente de trabalho satisfatório, onde se sentirá à vontade para expressar suas opiniões e maximizar seus resultados em busca do crescimento pessoal. Influenciando absolutamente na sociedade, um funcionário satisfeito no seu ambiente de trabalho torna-se, portanto,

um cidadão, uma pessoa com alta estima e tranqüila, que traz alegria e bem estar para sua própria família e próximos.

E a estrutura do trabalho compreende: primeiro, parte introdutória, que engloba uma breve introdução do que foi abrangido no trabalho. Aborda também os objetivos, o levantamento do problema e a metodologia aplicada. Em seguida, apresenta o referencial teórico formado da origem dos conceitos de Qualidade de Vida, seus modelos e formas nas organizações, seus atributos e características. Por fim, trata dos resultados obtidos e aspectos de finalização.

2 METODOLOGIA

Para Andrade (1997, p.109), “metodologia é o conjunto de métodos ou caminhos que são percorridos na busca do conhecimento”.

Do ponto de vista da sua natureza este trabalho se caracteriza por utilização de método de pesquisa aplicada. Sendo que, segundo Vianna (2001, p.119), uma pesquisa aplicada necessita utilizar os resultados de seus estudos na solução de problemas.

O método de abordagem é o conjunto de procedimentos utilizados na investigação de um fenômeno. Quanto ao método de abordagem será o de pesquisa qualitativa. Pois, segundo Vianna (2001, p.122):

...na pesquisa qualitativa você analisará cada situação a partir de dados descritivos, buscando identificar relações, causas, efeitos, conseqüências, opiniões, significados, categorias e outros aspectos considerados necessários à compreensão da realidade estudada e que, geralmente, envolve múltiplos aspectos...

Do ponto de vista dos objetivos, adotou-se a pesquisa exploratória. Sendo que, segundo Vianna (2001, p.130) “desenvolverá uma pesquisa exploratória se quiser entender uma situação, um fato, um problema, um caso, a partir de estudos feitos por diferentes autores ou vivenciados por várias pessoas”.

Tendo em vista os procedimentos técnicos, utilizou-se a pesquisa bibliográfica, pois segundo Vianna (2001, p.135) para desenvolver estes procedimentos deve-se:

...proceder ao levantamento de material publicado a respeito do assunto, para poder identificar, nos escritos de vários autores, aspectos que possam contribuir para esclarecer o problema da pesquisa, analisando-o em suas causas, conseqüências e relações, variáveis, alternativas de solução e tudo o mais que julgar conveniente e necessário.

No entanto, observando ainda os métodos de procedimentos técnicos foi adotado o estudo de caso na Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS/OMS). Pois Segundo Lakatos e Marconi (1991, p.221-222) “nas ciências sociais os principais métodos de procedimento são: histórico, comparativo, monográfico ou estudo de caso, estatístico, tipológico, funcionalista e estruturalista”. Que consiste

em um estudo de determinadas condições, profissões, indivíduos com a finalidade de se obter generalizações.

Já quanto às técnicas de pesquisa adotada foi utilizado o questionário. Pois, conforme *Octavian et al* (2003, p. 25): "o questionário apresenta perguntas estruturadas, abertas ou fechadas, auto explicativas e não precisa da presença de um aplicador".

E, por preservar a identidade do informante, o questionário garante a obtenção de dados mais aproximados da realidade. Sendo que as perguntas que foram utilizadas no questionário elaborado, foram padronizadas, tornando assim mais fácil a interpretação dos dados e, conseqüentemente, a tabulação dos mesmos.

Foi realizado um estudo de caso com os dados colhidos na OPAS/OMS por meio da aplicação de um questionário com 14 questões objetivas. O questionário foi aplicado para 85 dos 98 funcionários da Organização Pan-Americana da Saúde/OMS, com a devida autorização do representante e do administrador da organização, no intuito de desenvolver a pesquisa e levantar as informações e dados necessários.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Segundo Octavian *et al* (2003, p.27), o referencial teórico “ indica as bases teóricas ou as teorias que sustentam o trabalho no seu aspecto geral, levantamento de estudos já realizados sobre os assuntos e definição dos conceitos”.

A finalidade do tema escolhido é demonstrar o quanto a qualidade de vida no trabalho pode influenciar em sua vida profissional, pois sem esta, o indivíduo não alcançará sua máxima produção e desempenho com satisfação.

Qualidade de vida no trabalho é o conceito pelo qual se procura a melhoria de vida dentro do ambiente de trabalho. Pois, quando o ser humano age profissionalmente dentro da organização, todos os seus atos vão refletir na organização. E essa busca de melhoria tornou-se possível a partir do momento em que o ser humano foi visto como parte indispensável da organização, ganhando assim, condições melhores de trabalho, compensações adequadas ao seu desempenho, oportunidade de demonstrar as suas capacidades e conseqüentemente tendo crescimento, liberdade de expressão, poucas mudanças geográficas, e por fim, tendo total integração de relacionamento na organização.

Segundo Rodrigues (1991, p.35):

...a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um modelo que surgiu na década de 50, na Inglaterra, a partir dos estudos de Eric Trist e colaboradores, do *Tavistock Institute*, pretendendo analisar a relação indivíduo-trabalho-organização. Esses pesquisadores desenvolveram uma abordagem sócio-técnica da organização do trabalho, tendo como base à satisfação do trabalhador no trabalho e em relação a ele...

No entanto foi somente a partir dos anos 60 que houve um forte esforço nos movimentos de qualidade de vida no trabalho, sendo desenvolvidas inúmeras pesquisas sobre melhores formas de realizar o trabalho.

Após esses crescentes estudos sobre a QVT, propõe Walton (1996, p.11):

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

E seu modelo proposto contém oito variáveis a serem consideradas na avaliação da QVT:

- a) Compensação adequada e justa (conceito relativo a salário x experiência e responsabilidade, e à média de mercado);
- b) Condições de segurança e saúde no trabalho (horários, condições físicas, redução dos riscos);
- c) Oportunidade imediata para a utilização e desenvolvimento da capacidade humana (autonomia, informação, tarefas completas e planejamento);
- d) Oportunidade futura para crescimento contínuo e segurança (carreira e estabilidade);
- e) Integração social na organização de trabalho (ausência de preconceitos e de estratificação, senso geral de franqueza interpessoal);
- f) Constitucionalismo na organização de trabalho (normas que estabelecem os direitos e deveres dos trabalhadores: direito à privacidade, ao diálogo livre, tratamento justo em todos os assuntos);
- g) O trabalho e o espaço total da vida (equilíbrio necessário entre o trabalho e os outros níveis da vida do empregado como família e lazer), e;
- h) Relevância social da vida no trabalho (valorização do próprio trabalho e aumento da auto-estima).

Estas variáveis são de suma importância no processo de análise da Qualidade de Vida no Trabalho, pois, a partir destas pode se verificar os benefícios gerados pela empresa, tais como: oportunidade de carreira, segurança, horário flexível, integração social e compensação adequada, tudo em prol dos funcionários.

Já segundo Araújo (1994, p.374), o Modelo de Hackman e colaboradores, são apontados como um marco para a nova fase nas preocupações com a QVT, a partir do enriquecimento das dimensões da tarefa. Um dos pontos relevantes deste modelo trata das relações entre a satisfação da necessidade individual com a realização das metas organizacionais, a partir das seguintes variáveis:

- a) Estados psicológicos;
- b) Dimensões da tarefa;
- c) Necessidade de crescimento individual;
- d) Resultados pessoais e de trabalho, e;
- e) Satisfações específicas.

Na medida em que o funcionário se sente mais importante, sentindo que seu trabalho está sendo reconhecido e que ele é importante para a organização, ocorre a satisfação e isso faz com que esse funcionário fique motivado e interessado pela sua organização, fazendo com que suas atitudes se tornem expressivas do seu constante crescimento.

Já segundo Moraes e Kilimnik (1994, p. 12):

...a QVT pode ser entendida, como uma conseqüência da combinação de dimensões básicas da tarefa, capazes de gerar estados psicológicos que, por sua vez, resultam em diferentes níveis de motivação e satisfação e em diferentes tipos de atitudes e comportamentos nos indivíduos vinculados às organizações...

No entanto Rodrigues (1994, p.81) descreve as definições evolutivas de qualidade de vida no trabalho na visão de Nadler e Lawler de acordo com o quadro a seguir:

PERÍODO	FOCO PRINCIPAL	DEFINIÇÃO
1959/ 1972	Variável	A qualidade de vida no trabalho foi tratada como reação individual ao trabalho ou às conseqüências pessoais de experiência do trabalho.
1969/ 1975	Abordagem	A qualidade de vida no trabalho dava ênfase ao indivíduo antes de dar ênfase aos resultados organizacionais, mas ao mesmo tempo era vista como um elo dos projetos cooperativos do trabalho gerencial.
1972/ 1975	Método	A qualidade de vida no trabalho foi o meio para o engrandecimento do ambiente de trabalho e a execução de maior produtividade e satisfação..
1975/ 1980	Movimento	A qualidade de vida no trabalho como movimento, visa a utilização dos termos “gerenciamento participativo” e “democrata industrial” com bastante freqüência, invocador como ideais do movimento.
1979/ 1983	Tudo	A qualidade de vida no trabalho é vista como um conceito global e como uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade.
Previsão Futura	Nada	A globalização da definição trará como conseqüência inevitável a descrença de alguns setores sobre o termo qualidade de vida no trabalho. E para estes qualidade de vida no trabalho nada representará.

Quadro1: Definições evolutivas da Qualidade de vida no trabalho na visão de Nadler e Lawer.
Fonte: Rodrigues (1994, p.81).

E segundo os autores Werther e Davis (1986, p.55):

...fatores como supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e projetos do cargo, afetam a QVT, sendo a natureza do cargo o fator que envolve mais intimamente o trabalhador, já que, para a maioria das pessoas, uma boa vida de trabalho significa um cargo interessante, desafiador e compensador. O Projeto de Cargo e a QVT são influenciados por fatores ambientais, organizacionais e comportamentais...

Werther e Davis (1986, p.55): observam seus funcionários, a administração e os sindicatos como impedimento ao sucesso dos programas de QVT, por temerem os efeitos das mudanças ocorridas em sua implantação. O rompimento deste paradigma se dá por meio da informação e pela explicação dos responsáveis pelo programa sobre a necessidade das mudanças, também sobre os resultados esperados e sobre as garantias que possam proporcionar. Para sucesso exige participação geral de todos os afetados.

3.1 Absenteísmo

Um dos referenciais mais importantes na administração é o acompanhamento do absenteísmo, que é a indicação da incidência de faltas e atrasos dos empregados no trabalho.

O absenteísmo gera enormes problemas nas organizações, tais como retardamento/perda de ritmo no desenvolvimento dos trabalhos, descontentamento de clientes que não são atendidos por ausência ou atraso dos funcionários.

De acordo com SOBRINHO (internet, 2007):

...absenteísmo é a ausência ao trabalho por qualquer razão: doenças, acidentes de trabalho, direitos legais (doação de sangue, participação em júris ou eleições, licença maternidade), fatores sociais (como doença de parentes, por exemplo), fatores culturais extra ou intra-empresariais (emendar feriados, copa do mundo, feriados religiosos não oficiais, legalização de uma falta gerada por outra motivação não relacionada à saúde)...

Por trás do índice de absenteísmo, pode-se encontrar uma variada gama de problemas que interferem diretamente na qualidade de vida do servidor e, portanto, em seu desempenho e assiduidade. Estes problemas podem ser de natureza pessoal, biológica, ambiental, social, familiar, financeira, funcional e, inclusive, estarem relacionados à própria estrutura organizacional.

3.2 Motivação

Motivação segundo Fontes (internet,2007):

... Conjunto de forças internas que mobilizam o indivíduo para atingir um dado objectivo como resposta a um estado de necessidade, carência ou desequilíbrio...

Motivação vem de motivos que estão ligados simplesmente ao que você quer da vida, e seus motivos são pessoais, intransferíveis e estão dentro da sua cabeça (e do coração também), logo seus motivos são abstratos e só têm significado para você, por isso motivação é algo tão pessoal, porque vêm de dentro. O grande problema é definir os motivos verdadeiros, o que você quer, para assim dar realmente significado a sua luta diária, e não mais somente viver das migalhas dos outros.

A motivação do empregado dependerá do que a organização espera que os seus indivíduos produzam e da forma que será feito. Outros fatores importantes para a motivação é o fato de o indivíduo saber a sua importância para a organização e para seus companheiros de trabalho, e quando a organização procura saber quais são as necessidades de seus indivíduos.

Segundo Robbins (2002, p.151), “Motivação é o processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa em relação ao alcance de uma determinada meta”.

Sendo que teorias que são focadas em necessidade foram criadas e são estudadas para o desenvolvimento da motivação dos funcionários. E as principais delas são: a hierarquia de Maslow, a de dois fatores, a ERG e a de McClelland. No entanto, a mais forte é provavelmente a última citada, especialmente no que se refere à relação entre realização e produtividade.

Podendo-se observar que, a realização e a produtividade do trabalhador são desafios difíceis e, aparentemente, até impossíveis de serem obtidos na conjuntura atual, em que o conflito entre o capital e o trabalho aumentou de maneira assustadora em todas as partes do mundo.

A Qualidade de Vida no Trabalho está focada diretamente nestes fatores acima mencionados de forma a conscientizar os funcionários que a motivação, saúde e satisfação interna melhoram a produtividade, a fim de colher resultados satisfatórios e otimizados perante o mercado altamente exigente.

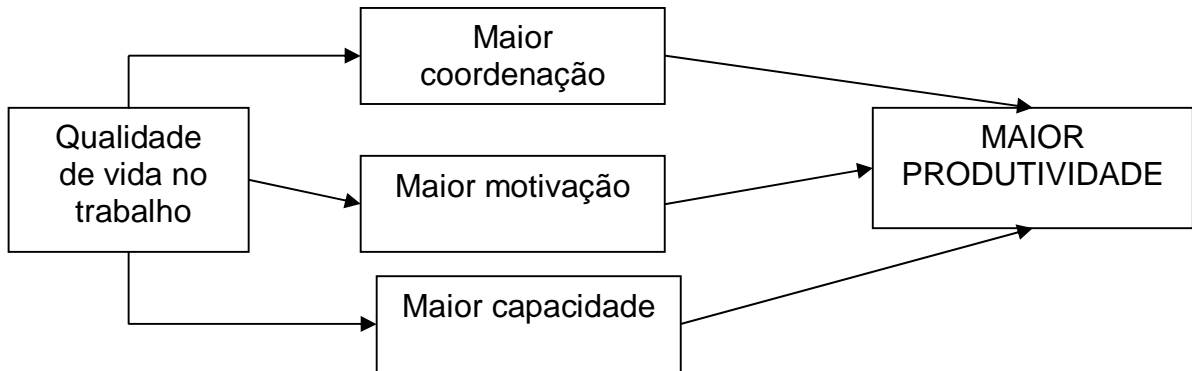


Figura 1: Qualidade de vida no trabalho x Produtividade
Fonte: Rodrigues (1994, p.91)

3.3 Criatividade

Um dos principais 'combustíveis' para a criatividade é a imaginação. Trata-se de um aspecto intrínseco ao ser humano que lhe possibilita trabalhar e combinar idéias e fatos conhecidos a fim de gerar novas idéias. A imaginação permite o indivíduo formar idéias abstratas e está intimamente associada à capacidade de criação.

Criatividade para Alencar (2000, p.43) :

...é uma habilidade crítica nos dias atuais, quer da perspectiva do indivíduo, quer das organizações, dadas as características de complexidade, incerteza, turbulência, mudança, progresso e competição que caracterizam o mundo do trabalho e a sociedade maior...

A importância da criatividade é de tal magnitude que tem sido apontada como uma habilidade de sobrevivência para este milênio. Estar preparado para solucionar problemas e solucioná-los de forma criativa é, algo indispensável neste cenário, onde inovar é uma palavra de ordem.

A criatividade surge quando aceitamos que não estamos seguros, quando temos consciência absoluta disso e deixamos de tentar controlar tudo. Não importa quantos gráficos, relatórios e pesquisas você tenha - não dá para prever o futuro.

Sempre teremos surpresas. Coisas que eram para dar certo falharão, e coisas que pareciam perdidas serão um sucesso. Muitas pessoas ficam presas na armadilha da inovação, quando na verdade deveriam estar simplesmente procurando novas idéias.

E ainda citando Alencar (1996, p.56) “no mundo dos negócios o que mais importa são os resultados - do ponto de vista do cliente”. É ele quem manda. Muitas empresas se complicam quando confundem suas atividades com seus objetivos. É geralmente nesses momentos que aparece um concorrente e conquista seu mercado.

Todos têm a habilidade de fazer algo inovador. Acontece que a maioria das pessoas pensa em inovações como algo complexo, um processo científico reservado para alguns poucos iluminados. Mas a verdade é que todo mundo tem à sua volta as ferramentas necessárias para melhorar alguma coisa em sua vida. Não é preciso ser extraordinário - na verdade, as melhores inovações são geralmente as mais simples.

3.4 Estresse

Segundo Fiorelli (2003, p.241), “o termo estresse tem sido adotado, vulgarmente, como explicação para todos os tipos de males”.

O estresse tem diferentes causas: físicas, psicológicas e até sociais. É composto de um conjunto de reações que se exageradas (em intensidade) pode levar ao desequilíbrio.

O estresse divide-se em dois tipos básicos: o estresse crônico e o agudo. O estresse crônico é aquele que afeta a maioria das pessoas, sendo constante no dia a dia, mas de forma mais suave. O estresse agudo é mais intenso e curto, sendo causado normalmente por situações traumáticas, mas passageiras como a depressão na morte de um paciente.

No entanto, ao se avaliar as condições que podem aumentar a tensão (e que, portanto, podem ocasionar estresse), podemos, para efeitos de entendimento, separar as questões ligadas ao indivíduo daquelas que se originam no ambiente.

No caso da pessoa, deve-se levar em conta, inicialmente, as características que ela traz. É importante verificar se ela é exigente em excesso consigo e com os outros, se tem expectativas irreais de si mesma e dos outros ou se consegue entender a sua limitação e a dos demais. E também se é uma pessoa com facilidade para se relacionar e fazer amigos ou é alguém que se isola facilmente. É importante avaliar o tipo de vida que a pessoa leva, se tem algum tipo de lazer, por exemplo, ou se tem o trabalho como único interesse na vida.

Os tipos de estresse são variados, mas o mais marcante no nosso cotidiano é o estresse do trabalho. Trazendo isso para o ambiente de trabalho, Markham (1989, p.33), mostra como:

...uma pessoa exigente em excesso, com expectativas demasiada, isolada e sem outros interesses em sua vida particular terá mais chance de se sentir sobre pressão, e isso se refletirá em sua relação com colegas e em seu ambiente de trabalho...

Também se deve avaliar a relação que a pessoa tem com aquilo que faz. Uma pessoa que gosta do que faz, que se sinta satisfeita com sua tarefa terá mais chance de manter a pressão psíquica em um nível satisfatório do que aquela que não encontra nenhum tipo satisfação com seu trabalho.

Pode-se então juntar o trabalho com as características pessoais indicadas anteriormente. Uma pessoa que seja exigente em excesso terá mais dificuldade para suportar trabalhar em algo que não a satisfaz do que outra que também não gosta de seu trabalho, mas tem mais flexibilidade para aceitá-lo. E isso é importante em momentos como esse que o país vive, em que existe um grande índice de desemprego e nem sempre se consegue um trabalho compatível com a formação profissional.

O mundo do trabalho mudou com o avanço das tecnologias. O profissional vive sob contínua tensão, pois, além de suas habituais responsabilidades, a alta competitividade das empresas exige dele aprendizado constante e enfrentamento de novos desafios, o que faz com que, muitas vezes, supere seus próprios limites. Isso pode levá-lo ao estresse.

O desgaste e super carga a que os funcionários estão sendo submetidos no ambiente de trabalho, atualmente são fatores determinantes e causadores de doenças (psíquicas), a falta de organização das empresas põe em risco à capacidade de rendimento do trabalhador.

Alguns estímulos foram classificados, segundo o tempo necessário para produzirem estresse, em estressores de curto prazo e longo prazo. Entre os estressores de curto prazo temos o fracasso, a carga de trabalho, a pressão de tempo, ameaça, indução do medo, etc. e a longo prazo, as situações de competição, serviços em zonas de perigo, trabalho monótono.

E no caso do ambiente de trabalho se consideram os seguintes fatores: se a prática do dia a dia é burocrática, se a relação dos superiores com seus subordinados é intensa ou pobre, se o trabalho é repetitivo e não varia.

Portanto, é de grande importância avaliar a estrutura da empresa. Verificar se existe a possibilidade de o funcionário crescer dentro da empresa, ou se ele sabe que, por mais que se esforce, vai ficar sempre no mesmo cargo. Se a empresa concede algum tipo de benefício além do salário.

Além disso, as instalações do local de trabalho é outro item extremamente importante. Para dar um exemplo simples: a inexistência de instalações sanitárias adequadas pode contribuir para a insatisfação no trabalho. Um local sujo, mal cheiroso, sem privacidade, contribui em muito para o aumento da pressão do dia a dia. Ainda mais se levamos em conta que passamos mais horas do dia no trabalho do que em nossa própria casa.

4 ESTUDO DE CASO

Buscou-se demonstrar que a qualidade de vida no trabalho está diretamente relacionada ao absenteísmo, à motivação, a criatividade e ao estresse. Através de um estudo de caso que foi realizado na Organização Pan-Americana da Saúde/Organização Mundial da Saúde (OPAS/OMS)

4.1 Contextualização sobre a empresa

A Organização Pan-Americana de Saúde é um organismo internacional, com pouco mais de um século de experiência, especializado em saúde pública. Sua sede principal encontra-se em Washington e com representação em mais dezoito países. A missão da OPAS é orientar os esforços estratégicos de colaboração entre os Estados membros e outros parceiros, no sentido de promover a equidade na saúde, combater doenças, melhorar a qualidade de vida e elevar a expectativa de vida dos povos das Américas, e faz parte dos sistemas da Organização dos Estados Americanos (OEA) e da Organização das Nações Unidas (ONU).

Técnicos e cientistas de vários países do mundo estão vinculados a OPAS. São eles que promovem a transferência de tecnologia e a difusão do conhecimento acumulado através de experiências produzidas nos Estados Membros da OPAS/OMS.

A Organização Pan-Americana de Saúde coopera, através desses técnicos e cientistas, com os governos para melhorar políticas e serviços públicos de saúde, estimulando o trabalho em conjunto com os países, para alcançar metas comuns como iniciativas sanitárias multilaterais, de acordo com as decisões dos governos que fazem parte do corpo diretivo da Organização.

A Organização cumpre a importante função de facilitar a capacitação de trabalhadores de saúde por meio de bolsas, cursos, seminários e fortalecimento de instituições docentes nacionais, e tem um programa de publicações que difunde informações técnicas e científicas, além de uma rede de bibliotecas acadêmicas, centros de documentação e bibliotecas locais especializadas em saúde.

A organização tem como sua visão: A Repartição Sanitária Pan-Americana que será o grande agente catalisador para assegurar que todos os habitantes das

Américas gozem de ótima saúde e contribuam para o bem-estar de suas famílias e comunidades.

Já em relação a sua missão esta é orientar os esforços estratégicos de colaboração entre os Estados membros e outros parceiros, no sentido de promover a equidade na saúde, combater doenças, melhorar a qualidade de vida e elevar a expectativa de vida dos povos das Américas.

Mas para isso ela conta com diversos valores sendo eles: equidade (lutar por igualdade e justiça mediante a eliminação das diferenças desnecessárias e evitáveis), excelência (chegar ao mais alto padrão de qualidade naquilo que fazemos), solidariedade (promover os interesses e responsabilidades comuns e os esforços coletivos para alcançar as metas comuns), respeito (acolher a dignidade e a diversidade de indivíduos, grupos e países) e integridade (garantir um desempenho transparente, ético e confiável).

Portanto, esta organização exerce um papel importante na promoção da saúde nos países em que atua. Todos os fatores citados contribuíram para a escolha da OPAS para o desenvolvimento deste trabalho.

4.1.2 Horário Flexível

O horário flexível é basicamente o fato de que o empregado tem um horário de entrada e de saída, podendo, no entanto, chegar ou sair antes ou depois, sendo reposta a diferença no mesmo dia ou em outros.

Na OPAS/OMS existe o sistema de ponto para verificação da utilização do horário flexível.

A carga horária normal a ser cumprida é de 8:00 h as 12:00 h e de 13:30 h as 17:00 h, sendo uma hora e meia reservada para almoço, porém esse horário pode ser acrescentado para 2 horas, sendo apenas necessário repor depois das 17:00 h.

No entanto existe um horário base a ser cumprido, que é quando torna-se necessário o funcionário estar na Organização. Esse horário é de 9:00 h as 12:00 h e das 14:00 h as 17:00 h, sendo que chegando após as 9:00 e saindo antes das 17:00 se caracteriza atraso.

Qualquer variação no horário deve ser compensada antes das 8:00 h e após as 17:00 h.

4.1.2.1 Utilização das 03 horas

No entanto é normal o acúmulo de horas quando se utiliza a marcação através de ponto, portanto, criou-se na OPAS/OMS um horário de recesso mensal.

E esse horário de recesso define-se basicamente na possibilidade de se ausentar da Organização no período obrigatório.

Assim sendo, quando se acumula 3 horas positivas no sistema de ponto, o funcionário poderá se ausentar por no máximo 03 horas no horário obrigatório.

4.1.2.2 Hora extra

Hora extra é todo período de trabalho que excede à jornada contratualmente acordada entre empresa e funcionário no período de contratação.

A OPAS/OMS utiliza o sistema de pagamento de hora extra como obrigatório por lei, basta o funcionário fazer o pedido, solicitando a quantidade de horas e o período a serem utilizadas.

4.1.3 Abonos

Sem levar em conta o período de férias anual a OPAS/OMS também utiliza o sistema de abono que se define por ausência da organização de até cinco dias úteis por ano sem qualquer tipo de explicação, ou seja, um período em que qualquer funcionário se ausenta sem prestação de contas. Para utilização do mesmo basta solicitar ao Recursos Humanos formalmente.

4.1.4 Palestras, treinamentos e capacitações

Com o objetivo de acrescentar e agregar valor a OPAS/OMS oferece treinamento e capacitações a todos os funcionários para ajudá-los de acordo com suas necessidades.

Essas capacitações são variadas entre atividades a serem desenvolvidas no cotidiano e outras para pretensões futuras da Organização.

Anualmente são traçados planos para novas capacitações, cursos, treinamentos e palestras a serem ministradas na OPAS.

4.1.5 Confraternizações

Sempre que possível a OPAS/OMS promove confraternização, causando melhor relacionamento entre os funcionários e maior integração empresa e funcionário.

Essas comemorações são feitas pelos mais diversos motivos, seja por visita de membros internacionalmente conhecidos, melhoria nos serviços e datas comemorativas como: dias dos secretários, aniversários e principalmente o reconhecimento dos funcionários por tempo de serviço prestado.

4.1.6 Estacionamento interno

A OPAS/OMS conta com estacionamento próprio, que oferece segurança e conforto aos seus usuários.

É de uso geral o estacionamento, ou seja, para todos os funcionários independente do cargo ou tempo de serviço prestado. Para utilização, basta solicitar o uso de um controle remoto para a utilização diária.

Com sinalização e arborização o estacionamento tem ótima estrutura para comportar a todos os funcionários da organização.

Observa-se então que esse fator colabora para proporcionar para melhoria na prestação de serviços, ou seja, para melhoria da Qualidade de Vida no trabalho dos funcionários da Organização Pan-Americana da Saúde.

4.2 Questionários

Para avaliar o nível da qualidade de vida no trabalho na Organização Pan-Americana de Saúde/OMS, foi realizado um censo com 87% dos funcionários da OPAS/OMS, sendo a população total de 98 funcionários, por meio de um questionário aplicado, com a devida autorização do representante da OPAS/OMS Brasil e do Administrador da organização, no intuito de desenvolver a pesquisa e levantar as informações necessárias.

O motivo pelo qual não se obteve os 100% de respostas do quadro de funcionários são: atestado médico, funcionários em reunião fora da OPAS/OMS e outros ainda em viagem oficial (pois a OPAS/OMS conta com vários funcionários internacionais em seu quadro).

Seguem abaixo Quadros 1 e 2, com as respostas das questões do questionário:

GRAU DE SATISFAÇÃO	Questão 01	Questão 02	Questão 03	Questão 04	Questão 05	Questão 06	Questão 07	Questão 08	Questão 09
Insatisfeito	0	0	0	0	0	2	0	6	20
Pouco Satisfeito	0	0	18	0	4	14	0	18	15
Satisfeito	20	3	29	4	31	44	12	35	24
Muito satisfeito	29	33	18	25	27	15	19	18	14
Totalmente satisfeito	36	49	20	56	23	10	54	8	12
Total	85	85	85	85	85	85	85	85	85

Quadro 1 – Resultados dos questionários aplicados

FONTE: Elaborado por JUNIOR, Lésio Antonio Nascimento a partir de questionário aplicado na OPAS/OMS.

GRAU DE SATISFAÇÃO	Questão 01	Questão 02	Questão 03	Questão 04	Questão 05	Questão 06	Questão 07	Questão 08	Questão 09
Insatisfeito	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2.35%	0.00%	7.05%	23.53%
Pouco Satisfeito	0.00%	0.00%	21.18%	0.00%	4.71%	16.47%	0.00%	21.18%	17.65%
Satisfeito	23.53%	3.53%	34.11%	4.70%	36.47%	51.77%	14.12%	41.18%	28.23%
Muito satisfeito	34.12%	38.82%	21.18%	29.41%	31.76%	17.65%	22.35%	21.18%	16.47%
Totalmente satisfeito	42.35%	57.65%	23.53%	65.89%	27.06%	11.76%	63.53%	9.41%	14.12%
Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Quadro 2 – Resultados dos questionários aplicados

FONTE: Elaborado por JUNIOR, Lésio Antonio Nascimento a partir de questionário aplicado na OPAS/OMS

4.2.1 Primeira questão

Após aplicação e tabulação do questionário, constatou-se quanto às condições físicas (disposições dos móveis na sala, espaço individual mínimo respeitado) que o trabalho fornece que: 23,53% dos funcionários se encontram satisfeitos, 34,12% muito satisfeitos e 42,35% totalmente satisfeitos, totalizando 100% dos entrevistados. Para melhor visualização segue o gráfico 01 abaixo.

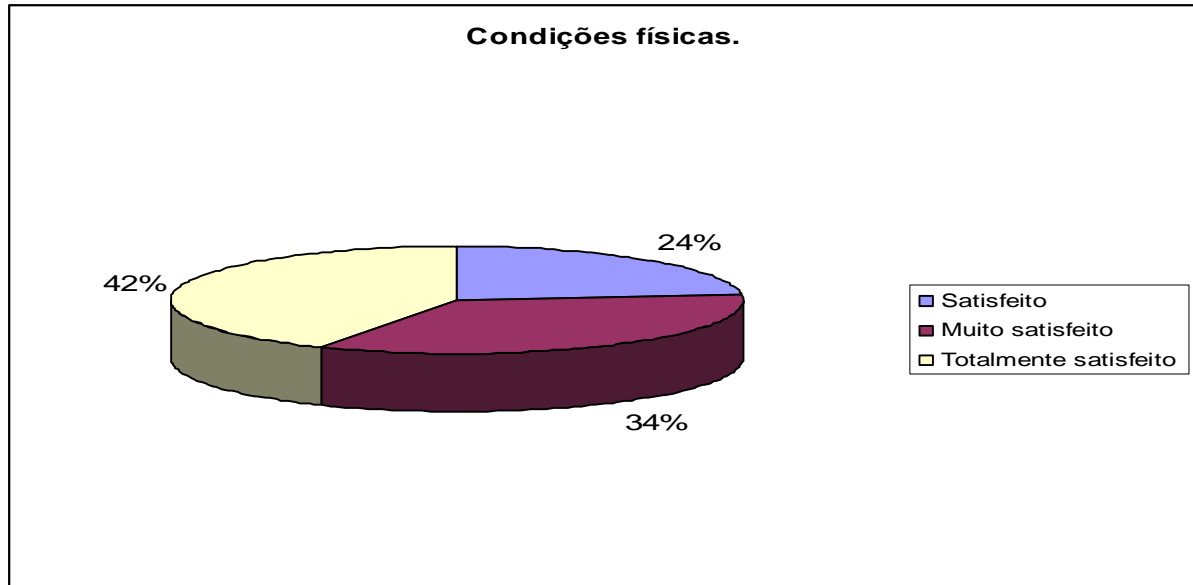


Gráfico 01: Condições físicas

Fonte: Elaborado por Junior, Léssio Antonio Nascimento a partir de questionário aplicado, de Monografia Acadêmica, no período de setembro de 2007.

4.2.2 Segunda questão

Na questão dois (02), constatou-se quanto ao ambiente fornecer boas condições de trabalho (ruídos, temperatura, iluminação e qualidade do ar) que: 3,53% dos funcionários se encontram satisfeitos, 38,82% muito satisfeitos e 57,65% totalmente satisfeitos, totalizando 100% dos entrevistados. Para melhor visualização segue o gráfico 02 abaixo.

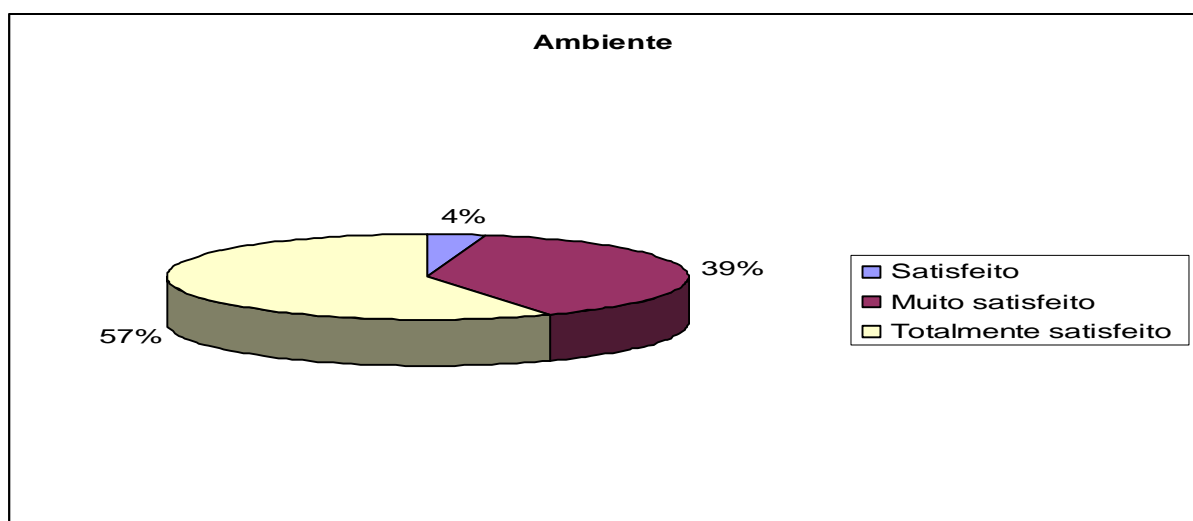


Gráfico 02: Ambiente

Fonte: Elaborado por Junior, Léssio Antonio Nascimento a partir de questionário aplicado, de Monografia Acadêmica, no período de setembro de 2007.

4.2.3 Terceira questão

Na questão três (03), constatou-se quanto a Satisfação com o trabalho que: 21,18% encontram-se pouco satisfeitos, 34,11% dos funcionários se encontram satisfeitos, 21,18% muito satisfeitos e 23,53% totalmente satisfeitos, totalizando 100% dos entrevistados. Para melhor visualização segue o gráfico 03 abaixo.

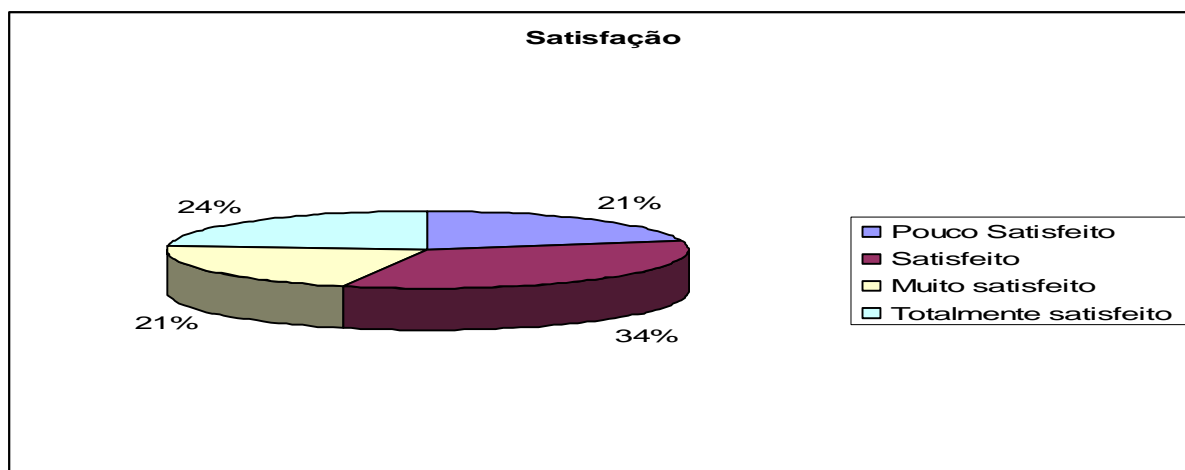


Gráfico 03: Satisfação com o trabalho

Fonte: Elaborado por Junior, Lésio Antonio Nascimento a partir de questionário aplicado, de Monografia Acadêmica, no período de setembro de 2007.

4.2.4 Quarta questão

Na questão quatro (04), constatou-se quanto à existência do horário flexível que: 4,70% encontram-se satisfeitos, 29,41% dos funcionários se encontram muito satisfeitos e 65,89% totalmente satisfeitos, totalizando 100% dos entrevistados. Para melhor visualização segue o gráfico 04 abaixo.

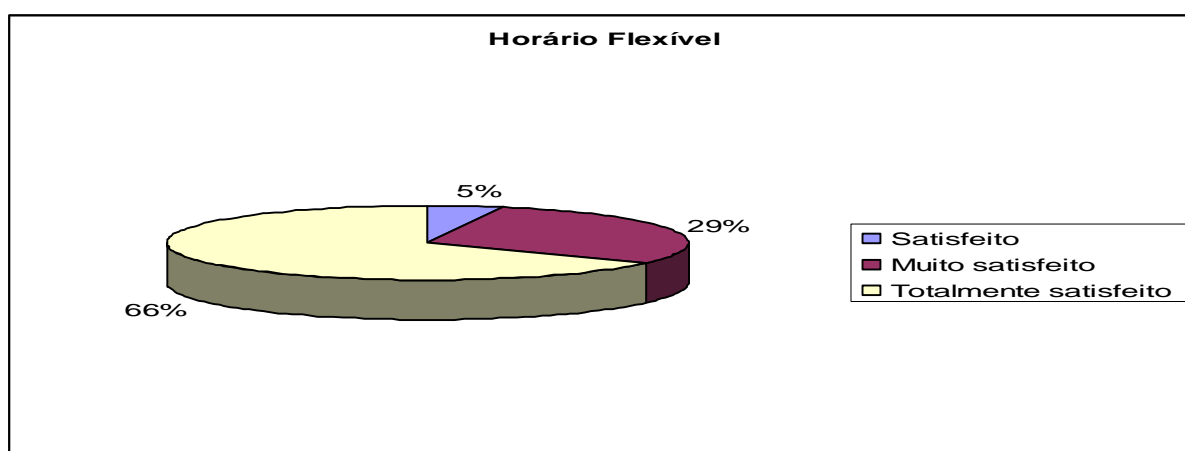


Gráfico 04: Existência do horário Flexível

Fonte: Elaborado por Junior, Lésio Antonio Nascimento a partir de questionário aplicado, de Monografia Acadêmica, no período de setembro de 2007.

4.2.5 Quinta questão

Na questão cinco (05), constatou-se quanto ao grau de responsabilidade do seu trabalho que: 4,71% dos funcionários encontram-se pouco satisfeitos, 36,47% estão satisfeitos, 31,76% muito satisfeitos e 27,06% totalmente satisfeitos, totalizando 100% dos entrevistados. Para melhor visualização segue o gráfico 05 abaixo.

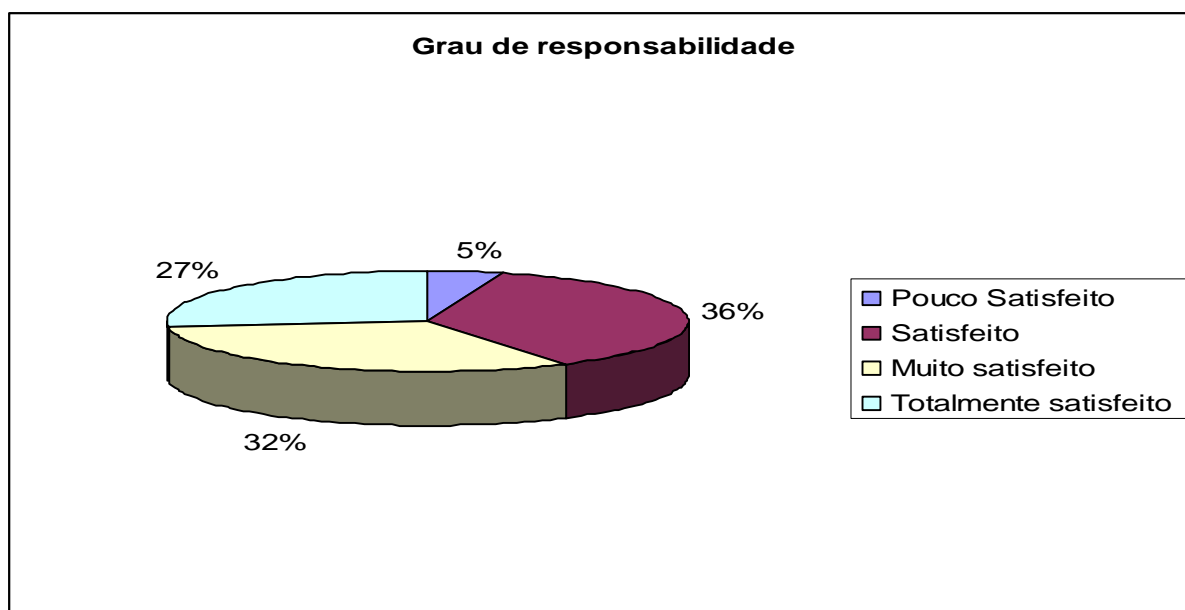


Gráfico 05: Grau de responsabilidade

Fonte: Elaborado por Junior, Léssio Antonio Nascimento a partir de questionário aplicado, de Monografia Acadêmica, no período de setembro de 2007.

4.2.6 Sexta questão

Na questão seis (06), constatou-se ao quanto se está realizado com a função que exerce que: 2,35% dos funcionários encontram-se insatisfeitos, 16,47% pouco satisfeitos, 51,77% estão satisfeitos, 17,65% muito satisfeitos e 11,76% totalmente satisfeitos, totalizando 100% dos entrevistados. Para melhor visualização segue o gráfico 06 abaixo.

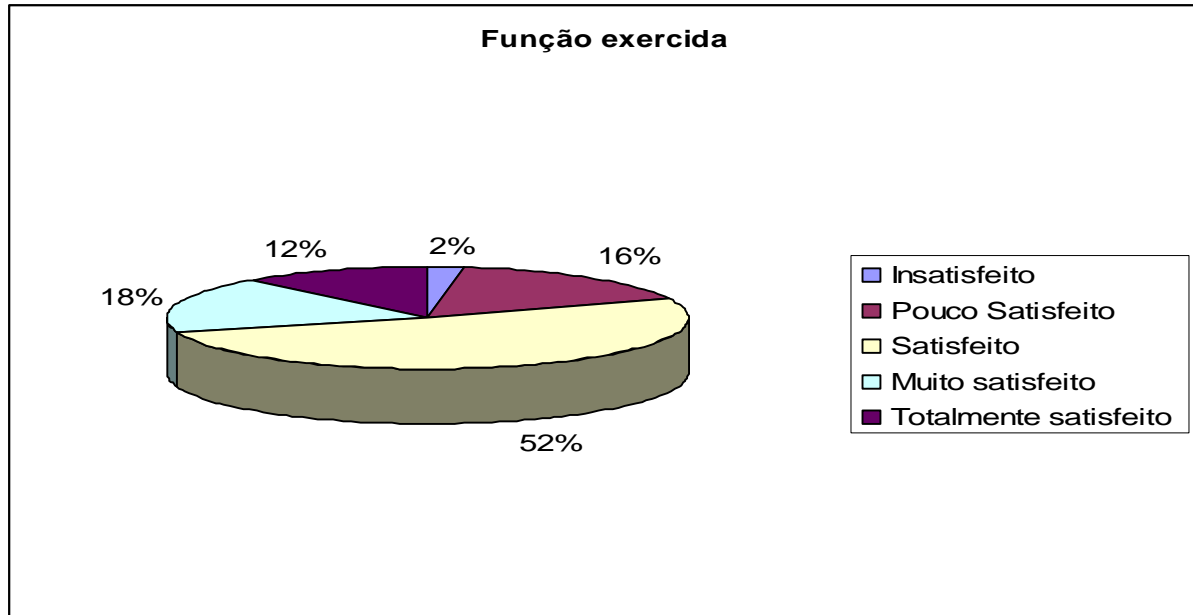


Gráfico 06: Realização quanto a função exercida.

Fonte: Elaborado por Junior, Lésio Antonio Nascimento a partir de questionário aplicado, de Monografia Acadêmica, no período de setembro de 2007.

4.2.7 Sétima questão

Na questão sete (07), constatou-se quanto à oportunidade de participar em treinamentos, capacitações que: 14,12% encontram-se satisfeitos, 22,35% dos funcionários se encontram muito satisfeitos e 63,53% totalmente satisfeitos, totalizando 100% dos entrevistados. Para melhor visualização segue o gráfico 07 abaixo.

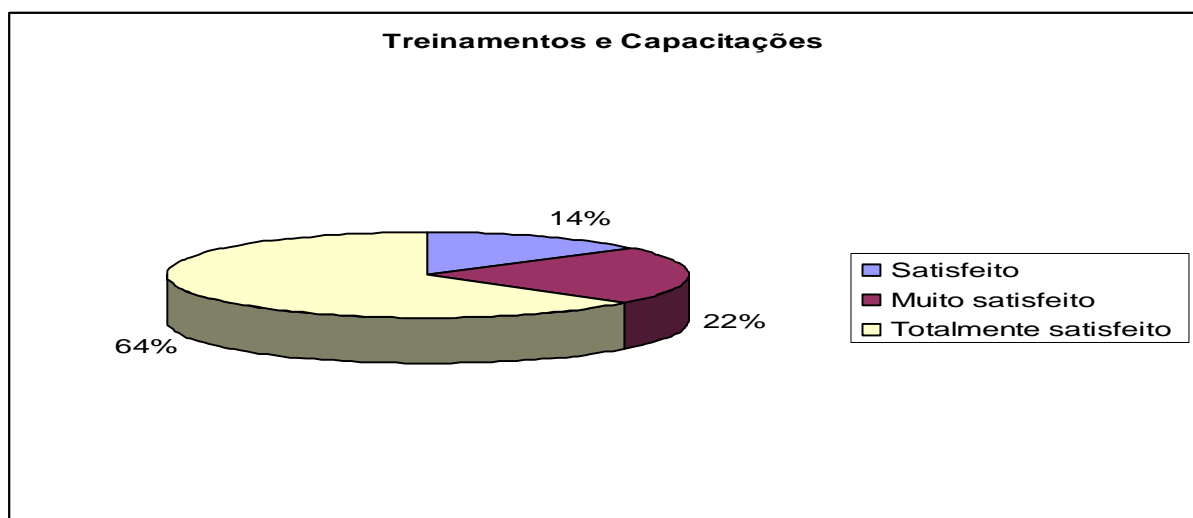


Gráfico 07: Oportunidade de participar em treinamentos, capacitações

Fonte: Elaborado por Junior, Lésio Antonio Nascimento a partir de questionário aplicado, de Monografia Acadêmica, no período de setembro de 2007.

4.2.8 Oitava questão

Na questão oito (08), constatou-se quanto às informações recebidas de seus superiores que: 7,06% dos funcionários encontram-se insatisfeitos, 15,29% dos funcionários se encontram pouco satisfeitos, 41,18% satisfeitos, 27,06% muito satisfeitos e 9,41% totalmente satisfeitos, totalizando 100% dos entrevistados. Para melhor visualização segue o gráfico 08 abaixo.

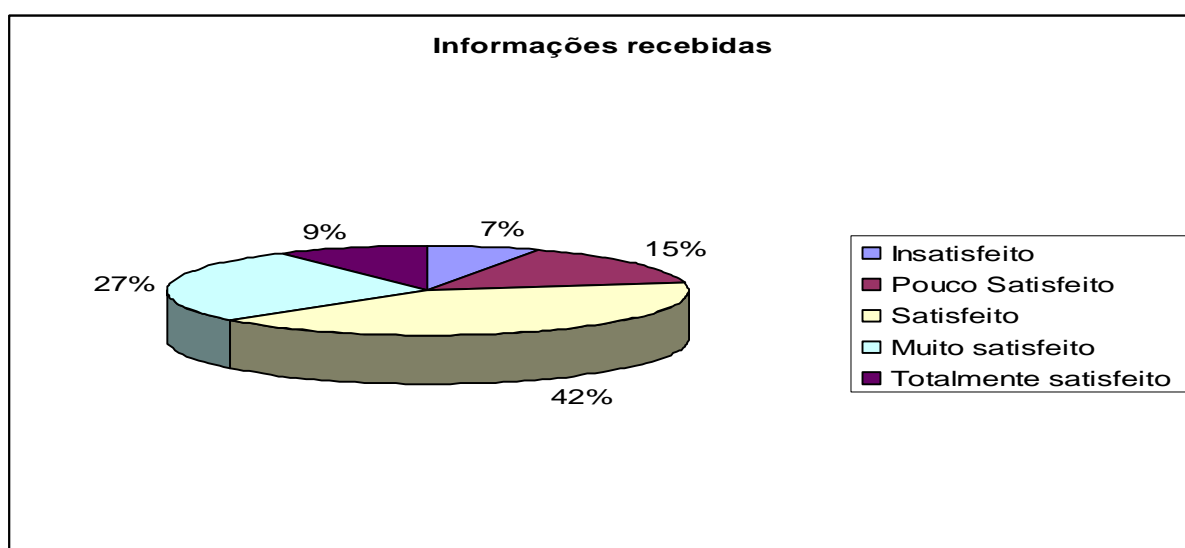


Gráfico 08: Informações recebidas de seus superiores.

Fonte: Elaborado por Junior, Léssio Antonio Nascimento a partir de questionário aplicado, de Monografia Acadêmica, no período de setembro de 2007.

4.2.9 Nona questão

Na questão nove (09), constatou-se quanto ao grau de estabilidade que possui no trabalho que: 23,53% dos funcionários encontram-se insatisfeitos, 17,65% dos funcionários se encontram pouco satisfeitos, 28,23% estão satisfeitos, 16,47% estão muito satisfeitos e 14,12% se encontram totalmente satisfeitos, totalizando 100% dos entrevistados. Para melhor visualização segue o gráfico 09 abaixo.

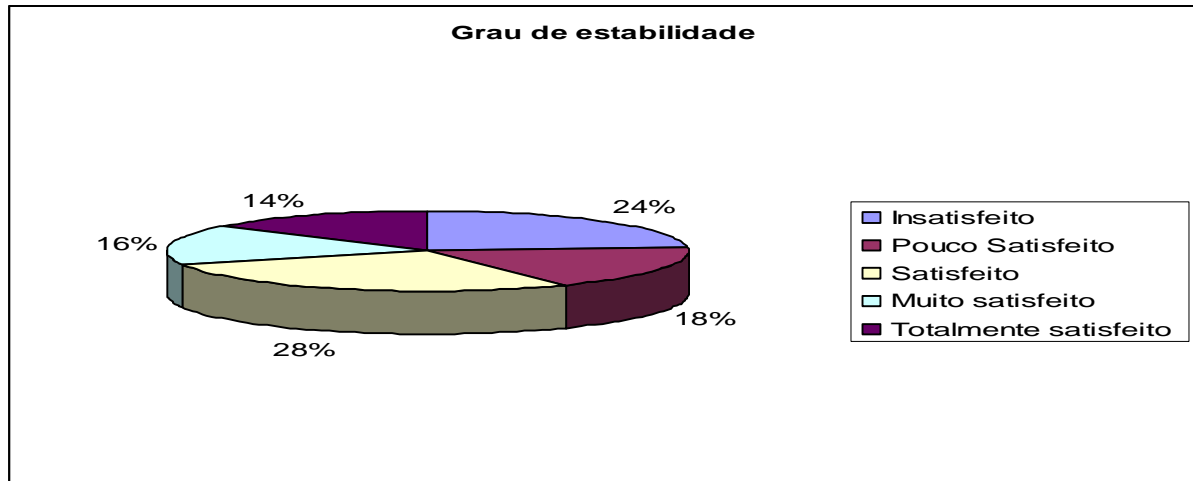


Gráfico 09: O grau de estabilidade que possuo no trabalho.

Fonte: Elaborado por Junior, Léssio Antonio Nascimento a partir de questionário aplicado, de Monografia Acadêmica, no período de setembro de 2007.

4.2.10 Décima questão

Na questão dez (10), foi analisado dentre todos os funcionários entrevistados quais sintomas sentem com maior frequência? Para melhor visualização segue a tabulação dos dados e o gráfico 10.

FATORES	PESSOAS QUESTIONADAS	PERCETUAL
Dores de cabeça	16	18.82%
Dores de estomago	8	9.41%
Mau humor	14	16.48%
Dores nas costas	20	23.53%
Insônia	5	5.88%
Nenhuma queixa	22	25.88%
TOTALIZADOR	85	100%

Fonte: Tabulação do questionário aplicado pelo aluno Léssio Antonio Nascimento Junior, de Monografia Acadêmica, no período de setembro de 2007.

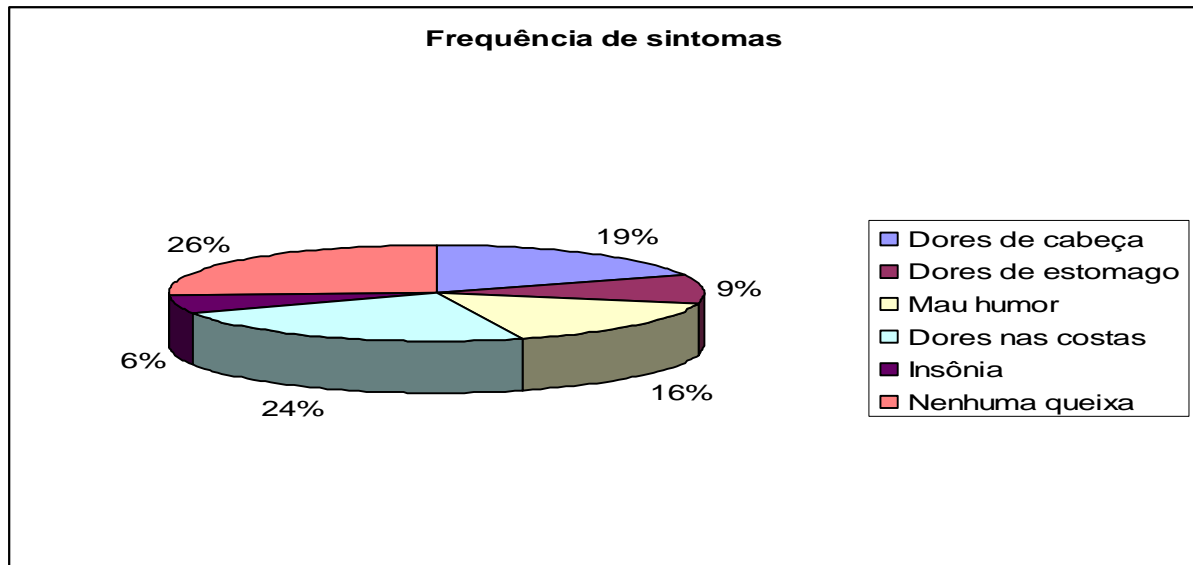


Gráfico 10: Frequência de sintomas.

Fonte: Elaborado por Junior, Léssio Antonio Nascimento a partir de questionário aplicado, de Monografia Acadêmica, no período de setembro de 2007.

4.3 Análise e interpretação

Após a aplicação do questionário e análise das respostas, obteve-se dados relativos às características da população respondente, o grau de satisfação considerado por cada funcionário em relação ao programa de qualidade de vida no trabalho da OPAS/OMS.

A busca pela qualidade de vida no trabalho veio trazer um desempenho mais humanizado, onde os funcionários são vistos como a parte fundamental e indispensável da organização. Portanto, através dessa nova visão tornou-se possível a adequação dos indivíduos ao meio organizacional em que atuam, proporcionando, assim, melhores condições aos funcionários de forma a integrar e envolver o indivíduo e empresa, gerando benefícios para ambos pois a empresa incentiva e o funcionário se motiva causando um bem-estar nessa relação. O que se pode fazer aos funcionários é basicamente os motivar, gerando oportunidades tanto de crescimento como de desenvolvimento profissional, ou seja, os funcionários têm que se sentir importantes e reconhecidos e principalmente recompensados pelo que fazem pela organização.

Logo após essa exposição sobre a qualidade de vida no trabalho e seus benefícios, foi possível fazer a análise dos dados. Iniciando a análise pelas

condições físicas, se tem 23,53% dos funcionários satisfeitos, 34,12% muito satisfeitos e 42,35% totalmente satisfeitos. Podendo-se observar que a OPAS/OMS facilita e respeita o espaço do indivíduo, o que vai de encontro ao modelo de variáveis de Walton que fala sobre os processos de análise da qualidade de vida no trabalho, pois, a partir destas pode-se verificar os benefícios gerados pela empresa.

Analisando agora o ambiente de trabalho e as suas condições fornecidas temos, 3,53% dos funcionários satisfeitos, 38,82% muito satisfeitos e 57,65% totalmente satisfeitos. Mostrando assim o reconhecimento por parte dos funcionários quanto a qualidade do ambiente de trabalho oferecido pela OPAS/OMS. Sendo que esse fator, o ambiente, está diretamente relacionado ao estresse, ou seja, a insatisfação causada por um ambiente despreparado. Conforme Markham (1989, p.33), afirma essa doença pode também ser gerada por um ambiente mal estruturado que acidentalmente pode pressionar funcionários, ocasionando o estresse.

Em relação à satisfação com o trabalho temos, 21,18% dos funcionários estão pouco satisfeitos, já 34,11% se encontram satisfeitos, 21,18% muito satisfeitos e 23,53% totalmente satisfeitos. Observa-se então que uma maioria de funcionários está satisfeita com o seu trabalho e isso demonstra a existência da qualidade de vida no trabalho e concorda com a visão de Moraes e Kilimnik (1994, p. 12), que fala da existência de uma combinação entre a QVT e à satisfação dos funcionários. Funcionários satisfeitos com a organização em que trabalham estão também satisfeitos com a atividade em que exercem.

Quanto à existência do horário flexível que a OPAS/OMS proporciona aos seus funcionários, esse item obteve uma ótima colocação de forma que: 4,70% dos funcionários encontram-se satisfeitos, já 29,41% se encontram muito satisfeitos e 65,89% totalmente satisfeitos. Mostrando que o horário flexível enriquece o trabalho porque respeita o funcionário e às suas necessidades, proporcionando motivação e satisfação. Portanto, segundo os autores Werther e Davis (1986, p. 55), mudanças quando acompanhadas de informação e explicação são eficazes, pois pode-se observar que na OPAS/OMS o emprego desse módulo de horário se tornou um diferencial altamente eficiente no programa de qualidade de vida no trabalho.

Tendo em vista o grau de responsabilidade do seu trabalho e respectivamente a realização pessoal na função em que exerce, foi obtido também dados relevantes como: 4,71% dos funcionários encontram-se pouco satisfeitos quantos às suas responsabilidades , 36,47% estão satisfeitos, 31,76% muito satisfeitos e 27,06% totalmente satisfeitos em relação às suas responsabilidades. Os dados analisados demonstram então o alto grau de satisfação, quanto às responsabilidades depositadas pela OPAS/OMS em seus funcionários, concordando, mais uma vez, com a teoria adotada. Pois, conforme Araújo relata em suas variáveis as necessidades individuais levam a realização de metas organizacionais e com isso à satisfação.

Verificando a realização dos funcionários em relação às funções exercidas temos: 2,35% dos funcionários encontram-se insatisfeitos com as suas funções, 16,47% pouco satisfeitos, 51,77% estão satisfeitos, 17,65% muito satisfeitos e 11,76% totalmente satisfeitos. Essa satisfação com as funções exercidas vem novamente do princípio de reconhecimento da OPAS pelos serviços prestados pelos seus funcionários e concorda novamente com a visão de Moraes e Kilimnik sobre QVT, que fala da existência de uma combinação entre a QVT e à satisfação dos funcionários.

É necessário para um programa de qualidade de vida no trabalho o investimento em treinamentos e capacitações para seus funcionários, de forma a agregar valores para os mesmos. Com esse intuito a OPAS/OMS investe nesses treinamentos de forma a possibilitar crescimento. Verificamos que os funcionários apreciam esta iniciativa da organização, pois se constatou que: 14,12% encontram-se satisfeitos com as atividades oferecidas, 22,35% dos funcionários se encontram muito satisfeitos e 63,53% totalmente satisfeitos com o oferecido pela organização.

Ao avaliar o grau de satisfação das informações recebidas de seus superiores constatou-se que: 7,06% dos funcionários encontram-se insatisfeitos com a comunicação, 15,29% dos funcionários se encontram pouco satisfeitos, 41,18% satisfeitos, 27,06% muito satisfeitos e 9,41% totalmente satisfeitos. Nota-se um bom grau de satisfação quanto às informações recebidas, mas, essas informações devem receber atenção especial da OPAS/OMS e devem ser muito bem trabalhadas

pois estão diretamente relacionadas a motivação, produção e criatividade. Portanto para se cobrar resultados essa troca de informações deve ser otimizada.

Todavia, em relação ao grau de estabilidade dos funcionários no trabalho, avaliou-se que: 23,53% dos funcionários encontram-se insatisfeitos com sua atual estabilidade, 17,65% se encontram pouco satisfeitos, 28,23% estão satisfeitos, 16,47% estão muito satisfeitos e 14,12% se encontram totalmente satisfeitos com a estabilidade obtida. Observa-se então que a maioria dos funcionários respondeu que sua situação é satisfatória, porém, seguida da alta taxa de insatisfação. Dessa forma se torna difícil a interpretação já que os funcionários forneceram informações imprecisas, não se tem muita certeza de como estão se sentindo dentro da OPAS/OMS já que houve uma grande variação de respostas. Mas esse item tem relevância especial, pois essa instabilidade mexe diretamente com todos os aspectos estudados na teoria. Essa insatisfação pode causar estresse, pois o indivíduo se encontra sobre pressão. No entanto se bem direcionado o problema pode criar benefícios para empresa e funcionários como: aumentar motivação e melhorar a produtividade.

E finalizando foi colocado para todos os funcionários entrevistados qual seria o sintoma que eles sentem com maior frequência? Percebeu-se então que 25,88% dos funcionários não tem queixa de nenhum dos sintomas analisados. Mas, sintomas como dores nas costas atingem 23,53%, dores de cabeça persistem em 18,82% dos funcionários com frequência, seguida diretamente de mau humor 16,48%, dores de estômago 9,41% e o menos identificado que é a insônia com 5,88%. O cuidado com esses tipos de sintomas é de suma importância, pois diminuindo os casos de atestados médicos, diretamente diminuirá a taxa de absenteísmo e trabalhando com satisfação e sem quaisquer outros tipos de agentes negativos ocorrerá a melhora da produtividade.

Portanto, de acordo com a aplicação do questionário na Organização Pan-Americana da Saúde e a base teórica utilizada, pode-se observar que a qualidade de vida no trabalho é prioridade para OPAS/OMS. Tal conclusão foi alcançada pelo fato da avaliação/resposta dos funcionários da organização.

Concluindo, os funcionários da OPAS/OMS encontram-se satisfeitos com a qualidade de vida oferecida pela organização. Mas para o acréscimo de valores pode ser acrescentado ao programa de QVT providências tais como: melhoria da remuneração, possibilidade de crescimento pessoal e maior estabilidade.

5 CONCLUSÃO

O movimento pela qualidade das últimas décadas é um grande parceiro dos programas de QVT. A empresa contemporânea busca diferenciar-se pela qualidade dos produtos ou serviços prestados que invariavelmente passa pelas pessoas na organização. De acordo com o embasamento teórico apresentado, pode-se identificar a importância da qualidade de vida no trabalho, pois essa visa propiciar maior humanização do trabalho. Além de identificar a importância foi possível demonstrar para as organizações o quão grande é a qualidade de vida no trabalho e sua principal função que é a inserção de hábitos saudáveis no trabalho. Tais atos privilegiam a todos, pois aumenta a capacidade dos funcionários tanto para incentivar e gerar criatividade como para sofrer pressões tanto internas como externas.

A Organização Pan-Americana da Saúde está preocupada com o desempenho e a valorização de seus funcionários. Com isso a organização alcançou um índice de satisfação dos funcionários muito elevado.

Dentro deste contexto, e em resposta ao problema de pesquisa, os funcionários da OPAS/OMS são influenciados por todos os aspectos estudados e analisados, sendo eles: absenteísmo, motivação, criatividade e estresse. Cada um atingindo e influenciando a sua maneira. Motivação e criatividade influenciando de forma benéfica, cada vez se unindo mais e absenteísmo e estresse influenciando de forma negativa e prejudicial aos funcionários e organização. Sendo que nos dias atuais a demanda de trabalho e pressões por elas exercidas só tendem a aumentar.

Portanto, todos os objetivos tanto geral quanto específicos traçados e contidos nesta pesquisa foram devidamente alcançados, uma vez que foi analisado a relação entre teoria e prática e verificou-se que os conceitos apresentados foram essenciais para a melhoria da qualidade de vida no trabalho.

O estudo de caso foi de grande importância, pois, além de representar uma situação real do que pode ser encontrado em materiais acadêmicos resultam diretamente no cruzamento da teoria com a prática.

A qualidade de vida no trabalho para os funcionários da OPAS/OMS é essencial, pois as exigências e cobranças sobre os seres humanos crescem em ritmo acelerado, enquanto os prazos para conclusões da tarefa só tendem a diminuir, com cada vez mais coisas urgentes e extraordinárias surgindo.

Dentre as dificuldades, foi encontrada certa resistência e burocracia para realização desta pesquisa por parte da organização. Porém, é grande a chance da organização otimizar cada vez mais seus resultados, apoiando-se nos fatores que possam ser melhorados de forma a proporcionar aos funcionários um ambiente de trabalho cada vez mais saudável.

Por fim os assuntos explorados nesse trabalho/pesquisa sobre qualidade de vida não foram esgotados, pois são várias as variações que podem sofrer, ou seja, não existem verdades absolutas. E, considerando que as organizações são o local onde os funcionários convivem mais tempo que em suas próprias casas, existem inúmeras novas perspectivas a serem analisadas. Muitas dessas são dignas de aprofundamento.

Portanto, o trabalho abordou o grau de satisfação da qualidade de vida no trabalho e quais aspectos auxiliam as organizações. Através do levantamento de dados, observa-se a relevância da qualidade de vida no trabalho. E estes aspectos atuam como um elo de ligação entre as pessoas e a organização e facilitam a convivência que influi diretamente para o desenvolvimento organizacional.

REFERÊNCIAS

ALENCAR, Eunice Soriano. *A Gerência da Criatividade*. São Paulo: Makron Books, 1996.

_____. *O Processo da Criatividade*. São Paulo: Makron Books, 2000.

ANDRADE, Maria Margarida de. *Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalho na graduação*. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1997.

ARAÚJO, Alberto Barros. *Qualidade de vida no trabalho (QVT): os lucros advindos de um lugar excelente para se trabalhar*. In: Anais da 20ª Reunião Anual da ANPAD. Angra dos Reis, 20 out, 1994.

FIORELLI, Joé Osmir. *Psicologia para administradores*, São Paulo: ATLAS, 2003.

FONTES, Carlos. *Psicologia Ensino Secundário*. Disponível no site: <http://filotestes.no.sapo.pt/psicMotivacao.html>. Acesso em 09 de novembro de 2007.

GUERRA, Marcelo Karam. *Qualidade de Vida no Trabalho*. Disponível no site: <http://www.fae.edu/intelligentia/lerClipping.asp?InglIdNoticia=1511>. Acesso em 02 de outubro de 2007.

LAKATOS, Eva Maria e MARCONI, Marina de Andrade. *Metodologia científica*. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1991.

MARKHAM, Úrsula. *Superando o stress*. São Paulo: Best Seller, 1989.

MORAES, Luiz Fernando R. e KILIMNIK Z. M. (Coord.) *Comprometimento Organizacional, Qualidade de Vida e Stress no Trabalho: uma abordagem de diagnóstico comparativo*. 1994. Relatório de Pesquisa. Universidade federal de Minas Gerais. Belo Horizonte.

OCTAVIAN, Rosiu Ovidiu Petre, PAULESCU, Doina, MUNIZ, Adir Jaime de Oliveira. *Estágio Profissional Curricular Supervisionado*. Brasília: UniCEUB, 2003.

ROBBINS, Stephen P. *Comportamento Organizacional*. 9 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

RODRIGUES, Marcos Vinicius Carvalho. *Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial*. Fortaleza: Unifor, 1991.

_____. *Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial*. Rio de Janeiro: Vozes, 1994

SOBRINHO, Tácito Guimarães. *Consultoria e prestação de serviço em saúde ocupacional*. Disponível no site http://www.tgs.med.br/tech_produtos_6.htm. Acesso em 30 de agosto de 2007.

VIANNA, Ilca Oliveira. *Metodologia do Trabalho Científico*: um enfoque didático da produção científica. São Paulo: EPU, 2001.

WALTON, Richard. *Quality of Working Life*. What is it? 23 ed. São Paulo: Sloan Management, 1996.

WERTHER, W. B. e DAVIS, K. *Administração de Pessoal e Recursos Humanos*. 3 ed. São Paulo: McgrawHill, 1986.

APÊNDICE A

Este questionário destina-se a colher informações que irão subsidiar um trabalho de monografia do UniCeub, tendo como tema principal a qualidade de vida dos funcionários da Organização Pan-americana da Saúde OPAS/OMS . Asseguro que será preservada a identidade dos entrevistados. Desde já agradeço pela colaboração.

Léssio Junior, Brasília 27 de setembro de 2007

Questionário

a) Sexo: M () F ()

b) Cargo:

Consultor (a)
Administrativo

NAP

Secretária (o)

Assistente

c) Faixa etária:

De 18 a 26 anos

De 27 a 35 anos

De 36 a 44 anos

Mais 45 ou mais

d) Tempo de serviço:

Até 1 ano

De 1 a 5 anos

De 6 a 10 anos

Mais de 10 anos

Assinale em cada afirmação o grau de satisfação, que você considera, de acordo com a legenda abaixo, em relação as perguntas a seguir:

GRAU DE SATISFAÇÃO

1	2	3	4	5
Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito

Tipos de comunicação utilizados pela OPAS	Grau de Satisfação				
1. As condições físicas (disposições dos móveis na sala, espaço individual mínimo respeitado) que o trabalho me fornece.	Satisfação				
	1	2	3	4	5
2. O ambiente fornece boas condições de trabalho (ruídos, temperatura, iluminação e qualidade do ar).	Satisfação				
	1	2	3	4	5
3. Satisfação com o trabalho.	Satisfação				
	1	2	3	4	5
4. Existência do horário flexível.	Satisfação				
	1	2	3	4	5
5 E quanto ao grau de responsabilidade do seu trabalho	Satisfação				
	1	2	3	4	5
6. Realizado com a função que exerce.	Satisfação				
	1	2	3	4	5
7 .Oportunidade de participar em treinamentos, capacitações.	Satisfação				

	1	2	3	4	5
8. Informações recebidas de seus superiores.	Satisfação				
	1	2	3	4	5
9. O grau de estabilidade que possui no trabalho.	Satisfação				
	1	2	3	4	5

10. Assinale qual sintoma você sente em maior frequência?

1)	Dores de cabeça;	4)	Dores nas costas;
2)	Dores de estomago;	5)	Insônia;
3)	Mau humor;	6)	Nenhuma queixa;