

FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**PROPOSTA DE MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA NO
TRABALHO DA EMPRESA COMERCIAL SÃO JOSÉ**

Acadêmica: Sara Rayanne Batista de Moraes
Professor M.e Ítalo Camilo da Silva
Nogueira.

Aparecida de Goiânia, Novembro de 2014.

FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
SARA RAYANNE BATISTA DE MORAIS

PROPOSTA DE MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA
NO TRABALHO DA EMPRESA COMERCIAL SÃO JOSÉ

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do curso de Bacharel em Administração, sob orientação do Professor M.e Ítalo Camilo da Silva Nogueira.

Aparecida de Goiânia, Novembro de 2014.

FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
SARA RAYANNE BATISTA DE MORAIS

Sara Rayanne Batista de Moraes

PROPOSTA DE MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA
NO TRABALHO DA EMPRESA COMERCIAL SÃO JOSÉ

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação da Prof. M.e Ítalo Camilo da Silva Nogueira.

Avaliado em _____ / _____ / _____

Nota Final: () _____

Professora Orientador M.e Ítalo Camilo da Silva Nogueira

Ivana Lisita Bello

Professor Examinador Esp.

Aparecida de Goiânia, 2014.

RESUMO

O presente artigo foi desenvolvido mediante pesquisa na empresa Comercial São José, localizado em Aparecida de Goiânia, tendo como objetivo, promover um serviço de qualidade no ramo de rede da construção, bem como apresentar ações para a melhoria da qualidade de vida no trabalho para os colaboradores. Diante do estudo realizado por meio de uma pesquisa de campo com os funcionários, foram observadas falhas no reconhecimento da empresa para com o colaborador que podem gerar grandes conflitos e insatisfação dentro da empresa. Portanto, é fundamental para a organização entender e compreender o comportamento dos seus funcionários para formular as melhores estratégias para cada situação fazendo com que toda equipe esteja motivada, pois quando se administra o relacionamento interpessoal dentro da empresa passa a adquirir vantagem competitiva e se destaca pela grande produtividade diante das demais empresas.

PALAVRA-CHAVE: Satisfação, Motivação e Qualidade de Vida no Trabalho.

ABSTRACT

This article was developed through research in the company Comercial São José, located in Aparecida de Goiania, aiming to promote a service de quality in the business of building the network and present actions to improve the quality of work life for employees. Before the study through a field survey with employees, failures were observed in recognition of the company to the employee that can generate major conflicts and dissatisfaction within the company. Therefore, it is essential to understand the organization and understand the behavior of their staff to formulate the best strategies for each situation causing the entire team to be motivated because when administering the interpersonal relationships within the company will gain a competitive advantage and is distinguished by great productivity on the other companies.

KEYWORDS: Satisfaction, Motivation and Quality of Working Life.

Dedicatória

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, meu pai Deusimar Batista e minha mãe Nilza Batista e meus irmãos Isaias Batista e Valéria Cristina e demais pessoas que fizeram parte da minha vida e da minha história acadêmica. Letícia Arantes te adoro minha irmãzinha. Dedico ao meu esposo, aos meus amigos dentro e fora da faculdade e ao meu orientador Prof. M.e Ítalo Camilo Nogueira.

INTRODUÇÃO

Os Recursos Humanos procuram viabilizar habilidades e métodos, políticas, técnicas e práticas com o objetivo de administrar os comportamentos internos e potencializar o capital humano para as empresas, criando assim uma melhor comunicação, proporcionando valores e satisfação a seus colaboradores. Certo disso, esta satisfação tende se a proporcionar benefícios concedidos pela empresa aos clientes internos, por meio do desempenho e da qualidade.

A importância dos Recursos Humanos para Lacombe (2014) é de selecionar, formar, integrar e aperfeiçoar um grupo de pessoas para trabalhar numa empresa como uma verdadeira equipe, com objetivos definidos, fazendo com que cada membro conheça seu papel, coopere com os demais e vista a camisa da empresa e que seus esforços possam ser reconhecidos por meio de seu destaque perante o mercado e com isso gerar uma maior consideração por causa de uma aceitação da necessidade de oferecer serviços não só para clientes externos, mas também para os internos.

Nesta sociedade global, que se caracteriza pela concorrência acirrada, o grande desafio das empresas é de promover sempre um bom clima organizacional aos colaboradores até por que o interesse dos funcionários, está relacionado à procura de inovações e qualificações para poder alcançar a excelência de seu trabalho e no que se refere à capacidade, está sempre em busca de novas oportunidades tanto pessoalmente, quanto para a empresa, podendo trabalhar de forma direcionada, e propor mudanças vinculadas com benefícios e metas.

Para Lacombe (2014, p.18), “precisa considerar uma visão diferenciada para com os colaboradores”. Embora as pessoas precisem ser administradas pelas organizações como seus recursos humanos, não se pode perder de vista que elas são seres humanos, que querem ser felizes e ter qualidade de vida, que têm outros vínculos além daqueles que mantêm com suas organizações e que seus objetivos nunca coincidem integralmente com os da organização ainda que possam ter muitos pontos coincidentes.

Os relacionamentos com os colaboradores estão se tornando uma forma importante de criar vantagem competitiva, por meio das pessoas demonstrarem um talento e satisfação e auxiliando a empresa a se destacar perante a concorrência e

com isso estabelecendo e transmitindo uma relação de confiança, credibilidade e a sensação de segurança transmitida pela organização para com os funcionários.

Segundo Lacombe (2014, p.20), “pessoas competentes, talentosas e dedicadas podem obter sucesso com quase todas as estruturas organizacionais”.

O Clima Organizacional tem que ser para os proprietários e gestores não como custo, mas como investimento que traz geração de riqueza, sabendo que para dar certo precisa ser de planejamento e definições vinculadas com os valores, missão e visão e planejamento estratégico da empresa; sabendo que essa preocupação com o clima organizacional deve ser meta de qualquer gerente de pessoas. É imprescindível e de real necessidade, que a empresa busque alcançar a satisfação de seus colaboradores, aumentar o rendimento do trabalho e melhoria de seus processos e com isso estabelecer harmonia e integração contínua entre os colaboradores e empresa, as perspectivas de alcançar os resultados esperados são de forma otimistas.

Assim, o presente artigo tem por finalidade, auxiliar a empresa da melhor maneira possível, viabilizando melhorias, por meio das várias etapas percorridas como: apresentação, identificação e caracterização da empresa, situação atual, exposição do problema, nos resultados, sugestões de estratégias e ferramentas que se baseiam na ética, respeito, companheirismo, confiança e satisfação que possa contribuir na expectativa de alcançar o objetivo da empresa.

METODOLOGIA

Um conceito baseado metodologia é o estudo dos métodos. As etapas a seguir num determinado processo. Tem como objetivo captar e analisar as características dos vários métodos indispensáveis, avaliar suas capacidades, potencialidades, limitações ou distorções e criticar os pressupostos ou as implicações de sua utilização.

A Metodologia é a explicação minuciosa, detalhada, rigorosa e exata de toda ação desenvolvida no método (caminho) do trabalho de pesquisa. É a explicação do

tipo de pesquisa, dos instrumentos utilizados (questionário, entrevista etc), do tempo previsto, da equipe de pesquisadores e da divisão do trabalho, das formas de tabulação e tratamento dos dados, enfim, daquilo que se utilizou no trabalho de pesquisa.

No entendimento de Lakatos e Marconi (2010, p. 65), metodologia é:

Conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista ou em uma gerencia da organização.

Esse trabalho trata-se de uma pesquisa científica na área de Recursos Humanos com foco no clima organizacional, bem como na qualidade de vida no trabalho, do relacionamento e com ênfase na satisfação do cliente interno da empresa. Na elaboração desse trabalho foi realizada ampla pesquisa bibliográfica, e uma pesquisa de campo a fim de propor a melhor solução para finalizar o problema da empresa.

A pesquisa bibliográfica se realiza a partir do registro disponível, decorrentes de pesquisas anteriores, sendo o ponto de partida para qualquer outra pesquisa científica.

No entendimento de Vergara (2003, p.48), “a pesquisa bibliográfica, usa-se como forma de coleta de dados em materiais publicados, tais como: livros, revistas, jornais e redes eletrônicas.”Em seu sentido mais geral, pesquisa bibliográfica é: O estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral.

A partir da finalização desta etapa, iniciaram as pesquisas de campo dentro da empresa Comercial São José, a fim de conhecer e analisar a situação atual, seus métodos e opiniões com referência ao clima organizacional.

De acordo com Lakatos e Marconi (2010, p.169), pesquisa de campo “é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, por meio de levantamento de dados, ou informações dentro da organização”.

Consiste na observação de fatos e fenômenos tal com ocorrem espontaneamente, por coleta de dados é feita nas condições naturais que o

fenômeno ocorre sem a intervenção e manuseio de pesquisas, e obtendo dados e informações claras e precisas, referente o que está em pesquisa.

Para explorar as abordagens da pesquisa, é interessante apresentar a concepção de pesquisa, que segundo Tripodiet al. (1975:42-71), as pesquisa de campo dividem-se em três grandes grupos: quantitativos-descritivos, exploratórios e experimentais, com suas respectivas subdivisões.

Conforme Marconi e Lakatos (2010, p. 170), as pesquisas quantitativas descritiva consistem em investigações de pesquisa empírica cuja principal finalidade é o delineamento ou análise das características de fatos ou fenômeno.

Pesquisas exploratórias são para Marconi e Lakatos (2010, p. 171), investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é a formulação de questões ou de um problema com tripla finalidade.

Marconi e Lakatos (2010, p 172), trazem um esclarecimento no geral sobre as pesquisas experimentais afirmando que:

Consistem em investigações de pesquisa empírica uma hipótese cujo objetivo principal é o teste que dizem respeito a relações de tipo causa-efeito, no intuito de controlar ao Maximo os fatores pertinentes e com o objetivo de possibilitar a generalização das descobertas que se chega pela experiência.

O questionário segundo Marconi e Lakatos (2010, p.184), “é um instrumento de coleta de dados, constituídos por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistado, para alcançar conteúdos satisfatórios”.

Para Marconi e Lakatos (2010, p. 173), a observação é considerada:

Uma forma muito técnica para-se coletar dados, e com isso poder juntar esses dados e conseguir informações e utilizá-las nos sentidos de obtenção de determinados aspectos da realidade. Não consiste apenas em ver e ouvir, mais também em examinar fatos ou fenômenos que se deseja estudar. A pesquisa por observação ajuda o pesquisador a identificar e a obter provas a respeito de objetivos sobre os quais os indivíduos não têm consciência, mais que orientam seu comportamento.

REVISÃO DE LITERATURA

Conceitos e Abordagem sobre Clima Organizacional

A sigla RH significa Recursos Humanos. Dentro de uma empresa, RH é o departamento que tem a responsabilidade de seleção, contratação, treinamento, remuneração, formação sobre higiene e segurança no trabalho e estabelecimento de toda a comunicação relativa aos funcionários da organização. Recursos Humanos são formados por um conjunto de políticas necessárias para conduzir os aspectos da posição gerencial relacionados com as pessoas ou recursos humanos, incluindo recrutamento, seleção, treinamento, recompensas e avaliação do desempenho, (CHIAVENATO, 2013).

Qualidade de vida no trabalho não refere somente a prática de exercícios físicos e cuidados com a saúde, mas também a diversos fatores que determina que uma pessoa leva ou não, uma vida adequada de acordo com seus padrões pessoais. Podendo considerar qualidade de vida no trabalho a auto realização humana.

Segundo Marras (2011, p.18), “os empregados buscam no interior das empresas onde trabalham a compensação do estresse causado pela busca frenética de resultado e assim terem uma qualidade de vida no trabalho”.

Em meio a tanto estresse e a falta de reconhecimento, mesmo assim eles têm procurado uma forma de alcançar ao nível de satisfação pessoal em si mesmo, sabendo que a maioria das pessoas está em busca dessa melhor vida ou uma melhor qualidade de vida no trabalho.

Conforme Marras (2011, p. 308), diz que a “conscientização da necessidade e desejo de viver com qualidade e melhorias é algo patente e palpável, podendo ser real para a grande massa dos trabalhadores”.

O clima organizacional consiste por meio de sua motivação, é a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional com base em satisfação das necessidades ou sua frustração, que podem ser comportamentos de grande potencial e somente se muda ou influenciam quando provocado.

Para Chiavenato (2013, p.144) Clima Organizacional:

Referência, especificamente, às propriedades motivacionais do ambiente organizacional, ou seja, tanto o clima entre funcionários como também por condição física do local de trabalho, sendo os quais levam à provocação de diferentes espécies de motivação para alcançar a satisfação de estar ali fazendo parte daquela organização. E assim a motivação passa a ser um condutor ao clima organização satisfatório tanto para os clientes internos e externos.

No ambiente de trabalho muitos precisam de auxílio para que tenha um desempenho melhor e uns resultados satisfatórios para a organização, em contra partida eles necessitam de um acompanhamento da empresa para com eles como funcionários, que no caso seria a motivação para alcançar um clima organizacional melhor por que um oferece à base pra o outro, pessoas motivadas é o mesmo que bons resultados.

Conceitos e Paradigmas sobre QVT

Durante muito tempo ao se referir em qualidade de vida no trabalho nas organizações, se destacava principalmente a produção. Porém na atualidade tem se falado não só em qualidade de vida no trabalho mais também em qualidade de vida dos funcionários. Enfatizando que os colaboradores devem ser felizes no seu trabalho e com ele mesmo em estar desenvolvendo tais funções.

O conceito de QVT (qualidade de vida no trabalho) baseia-se em uma visão ética da condição humana. Considerando que o conceito básico de qualidade de vida no trabalho seja baseado no trabalho com a ética e que as condições do ambiente tanto físico quanto o emocional que tem como uma grande influencia, por que para obter a qualidade de vida no trabalho tem que haver um equilíbrio uma estrutura para alcançar um melhor ambiente de trabalho e com maiores resultados, e assim terá facilidade para identificar e tirar ou pelo menos diminuir os tipos de riscos no trabalho. (MAXIMIANO, 2009)

De acordo com o autor Gil (2001, p. 46), que “parte significativa da vida das pessoas é dedicada ao trabalho e que para muitos, o trabalho constitui maior fonte de identificação pessoal, sendo natural almejar identificar-se com seu trabalho”.

O padrão de modelo de saúde não pode ser considerado como uma falta de doenças, mais considerar o completo bem estar dos colaboradores de forma

individual. A compreensão dos fatores biológico, psicológico e social, na vida moderna e especialmente no desempenho e na cultura organizacional da saúde no trabalho, revelando condições de vida e marcas das experiências vividas e desejadas; as causas do estresse são consideradas pelo autor são o trabalho exaustivo com a necessidade de realizar tarefas com excesso de peso exigindo um esforço físico muito grande, atividades desnecessárias e muitas vezes podendo considerar como estúpidas essas atividades distribuídas em compreensão das autoras Limongi-França e Arellano apud Dejours (1994).

Isso envolve desde a segurança do ambiente físico, até o controle do esforço físico e mental requerido para atividade e suas necessidades, bem como a forma de gerenciar situações de crise que comprometam a capacidade de manter salários e empregos. O processo motivacional é considerado o elemento chave de uma gestão estratégica de resultados. O grande diferencial é o equilíbrio da capacidade produtiva e da motivação dos trabalhadores.

O processo motivacional pode ser inferido a partir da análise de um fluxo contínuo de comportamento que são determinados tanto pelo ambiente quanto pela hereditariedade e são observados pelos seus efeitos na personalidade, nas convicções, no conhecimento, nas habilidades e aptidões. A motivação no trabalho refere-se ao domínio dos processos motivacionais direcionados ao campo do trabalho. (MUCHINSKY, 2004)

Para as autoras Limongi-França e Arellanoem (2002, p. 295), ressalta que:

A competitividade empresarial em virtude das profundas mudanças ocorridas na economia mundial, com relações sociais e políticas, na tecnologia, na organização produtiva e nas relações de trabalho. “Com implementações dos programas de estabilização monetária e das reformas constitucionais visando à redução e a reorientação do papel do estado na economia, vem gerando um ambiente socioempresarial em ebulição.”

Os fatores políticos que vem se desencadeando pode explicar a importância da segurança no trabalho, com a oportunidade de expressar suas opiniões sabendo que pode se criar um relacionamento com a chefia valorização do cargo e atuação dos sindicatos. A importância de se avaliar o fator econômico, o local de trabalho, a carga horária e sua remuneração se está adequada ou não com relação ao serviço prestado.

Para as autoras Limongi-França e Arellanoem (2002), é considerável as categorias de se avaliar a QVT nas organizações, que foram construídas pelo autor Walton em (1970), sendo que remuneração deve ser justa e adequada para cada padrão subjetivo do empregado; abordando também a saúde e segurança no trabalho e para o colaborador fazendo com que eles possam desenvolver e aperfeiçoar suas habilidades de forma que traga sempre melhorias e produtividade para a empresa; abordar as oportunidades de plano de carreira e fazer com que os colaboradores sintam-se seguros não só no emprego como também na remuneração; não deixando o que é de grande valia a liberdade de expressão e integração social.

A segurança no trabalho é uma forma de promover a qualidade de vida no trabalho, usando ferramentas para trazer melhorias para o corpo físico e por meio disso agregar saúde e segurança para os colaboradores e em contra partida para a empresa. Quanto ao fator sociológico, deve se considerar o relacionamento interpessoal a adaptação ao ambiente de trabalho, participações nas decisões, grau de responsabilidade e valor pessoal.

A autora Limongi-França (2002, p. 297), aborda com quem a qualidade de vida no trabalho esta relacionada:

Com os objetivos do movimento sindical fazendo com que centralizassem na segurança e na salubridade do trabalho, no tratamento dispensado do trabalhador e no aumento de salários, é também associada ao enfoque da psicologia que se considera a existência de uma correlação positiva entre estado de ânimo e produtividade tendo como possibilidade de elevá-los mediante a melhoria das relações humanas.

Pode se considerar como objetivo reavaliar os fatores de supervisão, condições de trabalho, pagamentos, benefícios e projetos do cargo, fazendo com que a organização possa ser mais humanizada e que possa envolver responsabilidade e de autonomia, tendo uma atividade de realimentação de idéias e de ações já realizadas.

Para as autoras Limongi-França e Arellanoem (2002, p.297), apud com Walton (1976) a QVT deve ter como meta:

Uma organização mais humanizada, no qual o trabalho envolva relativo grau de responsabilidade e de autonomia no que se refere a cargo, recebimento de recursos, de feedback do desempenho , tarefas adequadas,

variedade, enriquecimento do trabalho e ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo.

Nos fatores organizacionais são classificados como uma abordagem mecanicista, o fluxo e todas as demais práticas do trabalho. No nível ambiental, os classificados são os de habilidade mediante a disponibilidade dos trabalhadores, para atender as expectativas sociais e com flexibilidade para as mudanças governamentais e econômicas, bem como os recursos que são oferecidos. Quanto ao nível comportamental, é dividido em três formas sendo a autonomia, variedade e identidade da tarefa.

A QVT pode se considerar que é a junção da preocupação com o bem estar no trabalho e com a eficácia organizacional e a participação dos colaboradores nas decisões e problemas que estão relacionados ao trabalho.

Para a autora Limongi-França em (2002, p. 296), a “qualidade de vida no trabalho tem muitas interpretações desde o foco clínico da ausência de doenças no âmbito pessoal até as exigências de recursos.” Hoje como uma forma de pensamento envolvendo pessoas trabalho e organização por meio de saúde, ecologia, ergonomia, psicologia, sociologia, economia, administração e engenharia, que são utilizados para estruturar diversos segmentos da sociedade e do conhecimento científico. Conforme a seguir:

Saúde: Visando a prevenção de doenças, fazendo com que a integridade física, psicológica e social do ser humano seja satisfatória e não só isso mais focar na reintegração da pessoa que adoece para com o trabalho novamente.

Ecologia: Uma ciência onde o homem é parte integrante e responsável pela preservação do ecossistema e dos recursos naturais, sendo responsável pelo desenvolvimento sustentável.

Ergonomia: As condições de trabalho ligadas a pessoa. Que procura visa o conforto e bem estar de seus colaboradores e suas diversas posições de trabalho.

Psicologia: Consiste nas perspectivas de vida das pessoas e a importância intrínseca das necessidades individuais para o envolvimento com o trabalho.

Sociologia: É compartilhado e construído socialmente, demonstrando as implicações de quem influencia e é influenciado nos diversos contextos culturais e antropológicos da empresa.

Economia: Afirma a conscientização de que os bens são finitos e que a distribuição de bens e serviços sendo envolvidos de forma equitativa.

Administração: Procura aumentar a capacidade de mobilizar recursos para atingir resultados em ambiente cada vez mais complexo.

Engenharia: Procura criar formas e produção voltadas para flexibilização desde a manufatura até o armazenamento de materiais, controle de processos e com o uso da tecnologia.

E com essas contribuições, permitem identificar dois movimentos principais na gestão, onde eles associam as condições de trabalho a respeito do estresse e das doenças; e depois das expansões do conceito de qualidade de vida total e vinculando isso aos resultados da empresa.

Qualidade de vida no trabalho tem que levar em consideração uma gestão mais dinâmica e flexível, por que não só as organizações sofrem mudanças mais também às pessoas que realizam a prestação de serviço, e que existem fatores como físicos, os aspectos sociológicos e psicológicos que influencia igualmente na satisfação dos colaboradores no local de seu trabalho, e com essa base nos estudos e pesquisas podem ressaltar algumas situações em que envolvem pessoas, trabalho e organizações. (LIMONGI-FRANÇA, 2002)

A seguir apresentam-se as possíveis situações onde envolve trabalho organização e pessoas, como:

Participação dos colaboradores: Eles são envolvidos no processo de tomada de decisão em vários níveis organizacionais, por meio de uma filosofia organizacional melhor e mais adequada.

Projeto de cargos: Envolvendo a reestruturação do cargo dos indivíduos ou grupos, sendo que os cargos devem atender as necessidades tecnológicas do trabalhador.

Inovação no Sistema de Recompensa: Envolve todo o plano de cargos e salários da organização e visa minimizar as diferenças salariais e de status entre os trabalhadores da organização.

Melhoria no ambiente de trabalho: Envolve mudanças físicas ou tangíveis nas condições de trabalho como: flexibilidade de horário e uma modificação no local dos equipamentos de trabalho, etc.

Motivação e Satisfação

A motivação são pré-requisitos para uma maior produtividade, sabendo que a qualidade de vida no trabalho pode aperfeiçoar a capacidade do trabalhador melhorando o seu desempenho.

No final dos anos 20 e começo dos 30, é tida como o primeiro dos experimentos e intervenção maior dos cientistas do comportamento. No intuito de estabelecer existência de alguma relação entre as condições de trabalho e a incidência de fadiga ou monotonia entre os empregados. E por incrível que pareça às conclusões desses estudos apontaram para outra direção provando que a “atenção” dada para o trabalhador conseguia influenciar na sua produtividade; e assim por volta dos idos de 1950 se reiniciassem sérios estudos sobre processo motivacional.

A autora Casado (2002, p. 248), considerou a definição sobre motivação relatada apud Archer (1997), “motivação é definida como um impulso à ação, levando de uma forma mais clara necessidades ou tendência sendo originada no interior de cada ser humano.” Sendo que este estudo deu jus à frase tão comum e muito falada no meio dos gestores à seguinte frase: “Você tem que motivar seus subordinados”.

Sabendo que existindo melhoria nas condições de trabalho, gera mais satisfação com seus serviços desenvolvidos, a qualidade de vida no trabalho e a motivação dos colaboradores afeta diretamente a produtividade da organização.

Empregados motivados para realizar seu trabalho, tanto individualmente como em grupo, tendem a proporcionar melhores resultados. A motivação pode ser entendida como o principal combustível para a produtividade da empresa. Ressaltou que a motivação é a chave para o comprometimento por que para empresa e fácil encontrar pessoas competentes do que comprometidas. (GIL, 2001)

Se por meio de técnicas as organizações conseguir atender as necessidades dos colaboradores em questão de conforto, plano de carreira, credibilidade, suas necessidades fisiológicas e psicológicas se tornará como estímulo para as pessoas agir. Sabendo que a motivação tem sempre origem numa necessidade podendo ser distintas, entendendo que não tem condições de uma pessoa conseguir motivar a outra a não serem por meio de atender as suas necessidades.

O autor Gil (2001, p. 202), considera que “os gerentes não podem motivar seus empregados, mais precisam dispor de conhecimentos e habilidades suficientes para despertar ou manter sua motivação no trabalho”.

Para Marras (2000), o conceito de motivação de Maslow em (1954) vem dizer que a motivação dos trabalhadores objetiva em atender as suas necessidades primárias que são as fisiológicas até as mais complexas que são as psicológicas como, por exemplo, a de auto realização, sendo desde o “sexo, bebida, comida e sono”, a confiança e o desejo de realização.

No entendimento de Maximiano (1997, p. 224), considera que “a motivação no trabalho é diferente da satisfação com o ambiente de trabalho, porque o trabalho atende as necessidades e produz a satisfação.”

Há determinados profissionais que dão mais importância à atividade que desenvolvem do que as possíveis vantagens materiais que ela possa trazer, tendo como, por exemplo, os artistas, cientistas, sacerdotes e tantos outros. E para essas pessoas a realização pessoal vem do próprio trabalho. Porém na moderna sociedade industrial (ou pós industrial) muitas atividades que são desenvolvidas não tem a essência que é considerada o potencial de motivação. (MAXIMIANO, 1997)

Pode se considerar que a motivação está alienada a satisfação por meio de um ambiente de trabalho agradável onde as necessidades e expectativas pessoais e profissionais estejam sendo aprovadas pela organização onde está inserido, e com todos esses critérios a ser observados e atendidos, pode se considerar o alcance da satisfação do colaborador que faz parte dessa estrutura organizacional; por meio do reconhecimento do que está sendo desenvolvido. Sabe se que a motivação e a satisfação influência de imediato aos resultados de produtividade, por que o resultado de uma motivação ou onde as suas necessidades foram sanadas surge de imediato à satisfação fazendo com que tenha o sucesso do grupo em relação ao cumprimento das metas e objetivos já traçados pelos respectivos gestores da área e da organização, que são responsáveis por criar sentimentos e opiniões que auxiliam na defesa dos desafios do dia a dia. (GIL, 2001)

Para o autor Maximiano (1997, p. 217), “motivação é bastante otimista, as pessoas estão em processo de desenvolvimento contínuo, as pessoas tendem a progredir ao longo das necessidades.”

Sabe-se que quando um ser humano tem suas necessidades sanadas e por meio delas surgem outras como, por exemplo, “a sede é uma necessidade muito forte onde se for atendidas outras aparecem tornando mais importante do que a sua necessidade anterior”; quando não alcança algum resultado que não seja positivo poderá direcionar seu comportamento para outros objetivos substitutos. Consiste em mudanças na força dos motivos quando sua satisfação é bloqueada, e nem sempre se manifesta no início. (GIL, 2001)

É considerado para o autor que comportamentos irracionais podem ser desencadeados mediante as frustrações desde uma atitude agressiva, um deslocamento, racionalização, regressão, fixação, fuga e resignação sendo essas as mais comuns e considerados algumas formas de defesa. (GIL, 2001)

Agressão: a passa a tratar o chefe com inimizade e referente ao trabalho trata com resistência a ordens e funções.

Deslocamento: quando uma pessoa transfere a culpa de alguém para outro tratando com brutalidade pessoas que não estão envolvidas e nem sabem o porquê do acontecido.

Racionalização: quando uma pessoa não acredita que possa ter um potencial para alcançar os seus objetivos e com isso acha alguma desculpa ou até mesmo desprezar o que tanto queria e buscava.

Regressão: quando uma pessoa tem um comportamento de uma criança no momento em destrói e desfaz o que criou com tanta dificuldade, e não utiliza de outras tentativas para se alcançar o sucesso.

Fixação: uma pessoa que mesmo sendo disciplinado não conseguiu melhorar e acaba tendo um comportamento que não está sendo mais produtivo e sim sendo improdutivo.

Fuga: pessoa que corre do problema e até mesmo passa a ignorá-lo.

Resignação: depois de muita busca pela realização do projeto a pessoa desiste de alcançar eles.

Para o autor essas atitudes podem ser desencadeadas por vários motivos, e o que mais se destaca é de um projeto ou sonho que não foi alcançado tendo uma frustração, o ser humano substitui e se direciona para outras opções e se na segunda vez não haver a tão esperada realização desse projeto, seus comportamentos podem se tornar irracionais, como foi citado anteriormente podendo

trazer muitas tristezas e decepções para si próprio e também para os que estão próximos. (GIL, 2001)

CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

Identificação da Organização

Empresa:

J Mendonça Mat. Para Construção Limitada - ME

Endereço:

Rua Sumaúma Esquina com Santana Qd. 6 Lt. 28 - Retiro do Bosque –
Aparecida de Goiânia-GO.

CEP:74.980.-970

Telefone: (62) 3283-1785 / 3584-3877

CNPJ: 04.533.926/0001-01

Ramo de Atividade:Comércio Varejista de Mat. de Construção não
Especificada Anteriormente.

Gerentes:Sinailton Mendes dos Santos - Gerente Geral

Isaias Candido Ferreira - Gerente Administrativo

Missão

Buscar soluções através da comercialização de produtos e serviços, transformando nossos clientes em parceiros, com qualidade e excelência no atendimento.

Visão

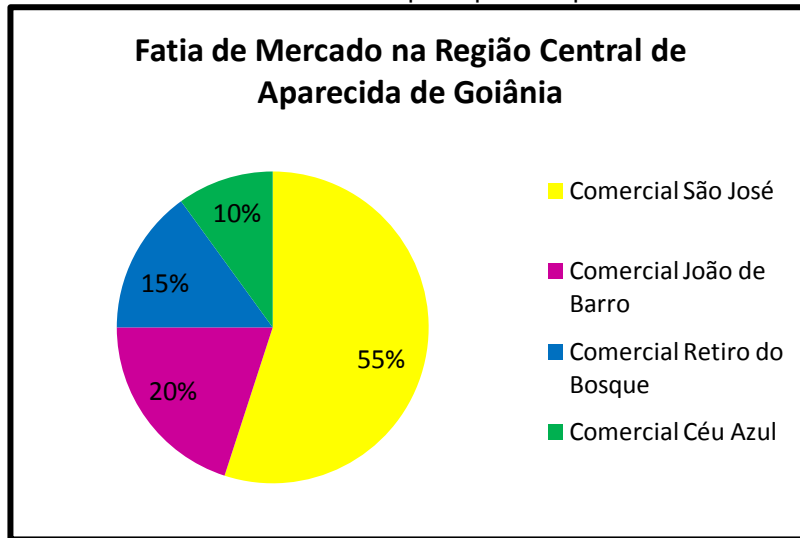
Ser a melhor e maior rede de construção da região, solucionando as necessidades de produtos e serviços de pequeno porte na área da construção.

Valores

- Ética;
- Responsabilidade;
- Flexibilidade;
- Responsabilidade Ambiental;

POSICIONAMENTO DE MERCADO

Gráfico 01: Fatia de Mercado Ocupada pela Empresa



Fonte: Acadêmica, 2014.

O Comercial São José ao decorrer dos seus 13 anos de mercado conseguiu conquistar uma fatia expressiva frente aos seus concorrentes, por meio da oferta de produtos de qualidade e atendendo seus clientes independentes da sua classe social. E se por trabalhar com uma base de valores que são os pilares da empresa, tendo ética para o tratamento no ambiente de trabalho, com os clientes e fornecedores. A empresa possui maior flexibilidade para negociar, oferece garantia nos produtos vendidos; tendo um reconhecimento no mercado por desenvolver um trabalho sério e de confiança, oferecendo um grande mix de produtos.

O mercado está cada vez mais segmentado de concorrência acirrada com a entrada de novos produtos e desejos específicos por parte dos consumidores e a estabilidade de um produto é suscetível a oscilações. O mercado de materiais de construção tem crescido nos últimos anos e está em expansão, acredita-se que esse crescimento está relacionado ao aumento do poder aquisitivo de compra da população e o grande desejo de melhor qualidade de vida para a família. Visando garantir sua fatia de mercado e conquistar novos clientes a empresa busca a valorização do trabalho humano no lugar das máquinas. Com foco voltado para a satisfação dos clientes, conta com um atendimento personalizado e diferenciado, possui qualidade associada à tradição da empresa, comunicação visual adaptada ao perfil do consumidor. Sabendo que para se manter no mercado é necessário ter uma

estratégia competitiva bastante atualizada e inovando sempre para atender as necessidades e desejos dos clientes.

ANÁLISE DO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Após pesquisa realizada com os colaboradores da empresa Comercial São José entre os dias 10 a 20 de Junho de 2014, com o objetivo de realizar um levantamento do nível de satisfação e da qualidade de vida no trabalho dos mesmos na empresa. A pesquisa contou com 10 perguntas, sendo 1 aberta e as demais fechadas, sendo aplicadas aos 10 colaboradores que trabalham na organização.

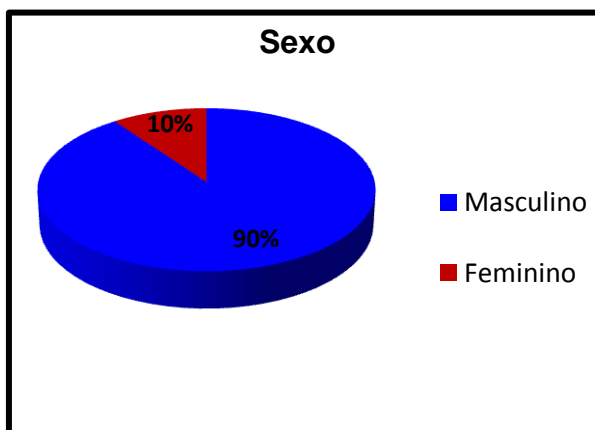
A empresa vem passando por grandes problemas como, a deficiência na Qualidade de Vida no Trabalho que tem gerado alta rotatividade de pessoal, equipes totalmente sobrecarregadas, com baixa estima e com total falta de motivação, o que conseqüentemente afetará a satisfação do cliente final.

Pode se ressaltar que a tendência e os desafios nas organizações bem como a motivação têm sido vista como uma saída para melhorar o desempenho profissional no que diz respeito tanto à produtividade quanto à saúde organizacional e a satisfação dos trabalhadores. (CASADO, 2002)

Após aplicação dos questionários e entrevistas com os colaboradores foram coletados os seguintes dados:

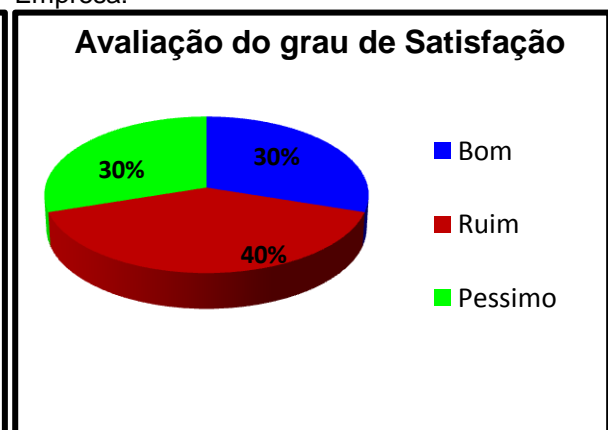
APRESENTAÇÃO DOS GRÁFICOS

GRAFICO 1: Sexo:



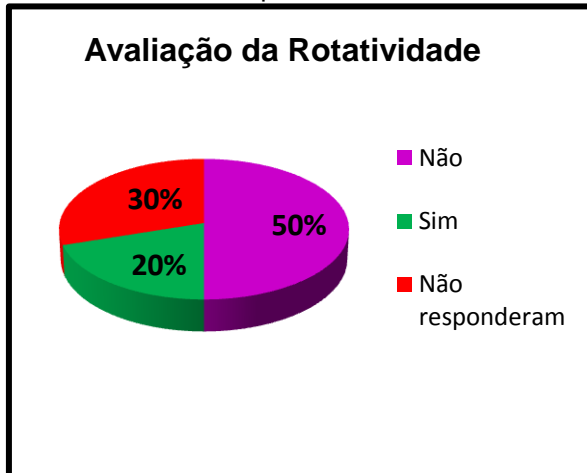
Fonte: Acadêmica, 2014.

GRAFICO 2: Avaliação do Grau de Satisfação na Empresa:



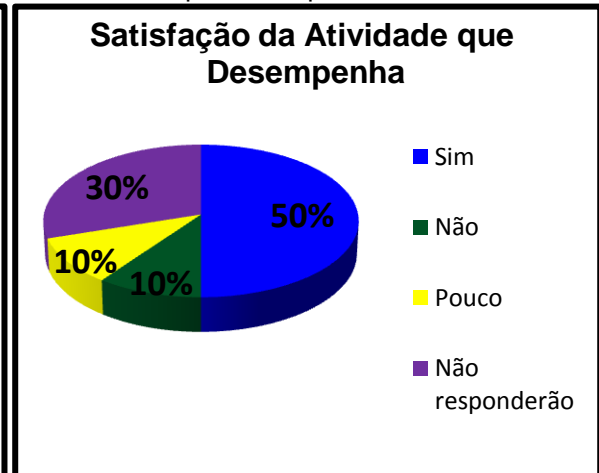
Fonte: Acadêmica, 2014.

GRÁFICO 3: Avaliação da Rotatividade dos Colaboradores na Empresa:



Fonte: Acadêmica, 2014.

GRÁFICO 4: Avaliação da Satisfação com a sua atividade que desempenha:



Fonte: Acadêmica, 2014.

De acordo com a pesquisa realizada com os colaboradores da empresa, salienta que para construir uma margem da satisfação, motivação, desempenho e produtividade; sendo que no gráfico 1: demonstra a margem de quantas pessoas foram entrevistadas sabendo que 90% representa a classe masculina e os demais 10%, a classe feminina os quais passaram pela entrevista; o gráfico 2: foram questionados a respeito do grau de sua satisfação em trabalhar na empresa Comercial São José, sendo possível identificar que na empresa 30% destacaram a satisfação em trabalhar na empresa e em 40% apresentaram uma margem de não muito satisfeito considerado ruim e os demais 30%, marcaram péssimo. Certo disso é nítido o grau de desmotivação por parte da equipe de colaboradores da empresa.

Na pesquisa foram questionados se a rotatividade dos colaboradores é por não ter um clima organizacional satisfatório, e se esse motivo seria a causa da rotatividade, demonstra no gráfico 3: que 50% dos que participaram da pesquisa consideraram que não seria por esse motivo, e 20% consideraram que seria sim, também por que a necessidade de melhorias para os colaboradores e os demais e 30% não quiseram responder.

Com base na pesquisa realizada referente à satisfação das atividades que os colaboradores desempenham na organização de mostra que o Gráfico 4: representa que 50% dos colaboradores gostam das suas atividades, 10% demonstraram que não se sentem satisfeitos com a realização das suas tarefas por falta de maiores motivações, já os outros 10% disseram que estão poucos satisfeitos por que existe uma grande insubordinação e assim sentem muita dificuldade por que

têm subordinados que não realiza o que é de sua função e no final quando se precisa da tarefa pronta acaba sobrecarregando outras pessoas tendo que fazer suas atividades, onde o responsável que deveria realizar não realizou causando desvios de função, e os demais 30% são representados pelos os que deixaram de responder.

E com esses resultados apresentados a acadêmica desenvolveu um plano de melhoria para auxiliar a organização e assim apresentar propostas que irá facilitar para as tomadas de decisões tornando um ambiente mais harmônico e satisfatório para todos na organização.

PLANO DE AÇÃO PARA MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Buscando eliminar as deficiências identificadas na empresa, objeto de estudo deste artigo, a acadêmica sugere um plano de melhoria para a qualidade de vida no trabalho utilizando a ferramenta 5W2H que é um checklist de determinadas atividades que devem ser desenvolvidas com o máximo de clareza por parte dos colaboradores e da empresa.

Para a implantação das sugestões propostas, será utilizado para o plano de ação uma ferramenta de planejamento, chamada método 5W2H que evidencia perguntas como: O que, Quem, Quando, Onde, Por que, Como e Quanto custa, sendo que o plano de ação pode ser desenvolvido contendo os detalhes de cada ação, determinando quem executará cada atividade para melhorar as estratégias propostas e assim conseguir atingir resultados positivos com o desenvolvimento do processo. (WESTWOOD, 2007)

Segue abaixo as propostas de Melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho e da empresa Comercial São José:

QUADRO 01-Proposta de Melhoria do Marketing de Relacionamento e atendimento dos clientes.

Ação	O que?	Onde?	Por quê?	Quando?	Quem?	Como?	Quanto?
1	Plano de Saúde. (PROMED)	Comercial São Jose.	Proporcionar para os colaboradores melhores condições de trabalho.	A partir do próximo semestre 01/01/2014.	Do proprietário para os colaboradores.	Por meio de plano de saúde empresarial.	Custará R\$ 800,00 reais mensais para a empresa, sendo 50% de todos os funcionários e descontará os outros 50% no valor de R\$ 80,00 reais de cada colaborador.
2	Melhor ambiente de trabalho. (Físico)	Comercial São Jose.	Proporcionar para os colaboradores um cuidado e controle de sua saúde de forma mais adequada.	A partir do próximo ano 01/01/2015.	Do proprietário e gerente para os colaboradores.	Comprar novas cadeiras, apoio de pé e também pé de mouse com apoio.	O custo será de R\$ 2.000,00; onde R\$ 1.600,00 para compras de novas cadeiras, e R\$ 250,00 para o apoio de pé e R\$ 150,00 para pé de mouse com apoio.
3	Folga de Aniversário.	Comercial São José	Proporcionar a satisfação ao colaborador, onde o mesmo irá aproveitar o dia com a sua família.	A partir do próximo ano 01/01/2015.	Da empresa para os colaboradores.	No início do mês de aniversário, o colaborador pode agendar previamente com gerência marcam o dia de sua folga.	Custará para a empresa o valor de aproximadamente R\$ 250,00 ao ano no total. Mediante a base do salário de cada colaborador.
4	Estabelecer campanhas de Incentivo Salarial	Comercial São José.	Proporcionar para a equipe da empresa uma motivação, satisfação em fazer parte da organização.	A partir do próximo ano 01/01/2015.	A empresa oferece para os colaboradores.	Ser pago para o colaborador junto com o salário, a partir do momento em que o funcionário cumprir as metas.	Custará para a empresa o valor de R\$ 1.000,00, em torno de R\$ 100,00 para cada funcionário.
Custo Total de Todas as Ações:							R\$ 4.050,00

Fonte: Acadêmica, 2014.

A partir do momento em que a organização implantar esses projetos, o mesmo irá beneficiar diretamente a mesma, tendo como principal retorno a melhoria da produtividade de seus colaboradores, sendo que automaticamente trará para a empresa melhores resultados, pois quando se trabalha amparado em relação a sua saúde o colaborador trabalhará com mais motivação e com mais satisfação.

Sendo assim, a empresa passa a ter bons resultados em seus serviços prestados para os consumidores externos e internos. Uma proposta de melhoria para a empresa é o plano de saúde para os colaboradores, onde os mesmos estão cientes que será descontado 50% do valor do plano de saúde em seus próprios salários e a organização irá cobrir os demais 50% sendo uma vez ao mês valor total desse benefício é de R\$ 160,00 reais, assim fará com que eles tenham um plano de saúde para atendê-los no momento em que for necessário. Sem causar transtornos para eles e para a organização, trazendo á eles mais conforto e qualidade de vida não só no trabalho mais também para as demais áreas de sua vida.

Foi sugerido para a empresa desenvolver atividades que promova para os colaboradores a possibilidade de ter bonificação mediante o alcance das metas que a organização pagará quando as metas forem atingidas. Sendo pago juntamente com o salário mensal. A empresa comprará novas cadeiras para melhorar as condições de trabalho dos colaboradores sendo no valor de R\$ 1.500,00.

Para a organização incentivar mais os colaboradores para uma maior produtividade foi sugerido uma campanha de incentivo sendo que mediante as metas e um menor nível de absenteísmo, fará com que se tenha um extra no dia do pagamento no valor de R\$ 100,00, e com isso tornando eles mais assíduos.

RESULTADOS ESPERADOS

Com a implantação do 5W2H o interesse é de proporcionar para os colaboradores maior comodidade e um melhor ambiente de trabalho, por meio da melhoria da estrutura física e também com os benefícios para todos colaboradores, assim, conforme foi supracitado acima referente ao plano de saúde para cada colaborador. Contudo, o foco principal deste estudo é mostrar os pontos fracos e suas consequências para a empresa e propor melhorias na QVT para que ocorra da melhor forma possível, e assim poderá ser sanado o baixo rendimento do trabalho. A ação sugerida neste trabalho pela acadêmica visa minimizar a distância encontrada entre empregado e empregador, buscando solucionar todos estes problemas referentes à qualidade de vida no trabalho.

E com isso propor ações voltadas para a melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho, considerando que a empresa é de médio porte, foi de extrema importância aprender o que realmente é a QVT, como funciona e até onde ela poderá influenciar nas ações da organização, após os estudos da teoria, surge à necessidade de fazer uma comparação da teoria com a prática que mostrou suas falhas trazendo em evidência a necessidade de melhoria, usando os métodos para a busca de dados e informações para se saber o quanto os funcionários estão cientes de seus direitos com referência a saúde e segurança no trabalho.

E por meio das entrevistas e questionários foi possível perceber que os colaboradores conhecem pouco sobre a qualidade de vida no trabalho e assimilam qualidade de vida no trabalho a bons salários, e acreditam que recebendo muito terão uma melhor qualidade de vida, só que por meio dos conhecimentos adquiridos durante a realização deste artigo, sabe-se que a qualidade de vida não está relacionada somente a salários e sim com fatores que contribuem para o bem estar em geral. E com todas essas melhorias propostas possam desenvolver um ambiente mais harmônico e satisfatório para todos da organização Comercial São José e com isso apresentar aos colaboradores resultados efetivos as propostas estabelecidas na pesquisa e conseqüentemente, obter um melhor retorno do que foi investido.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após esse período de análise e estudo entende-se que é notável que para se manter competitivos nesta era de informação e conhecimento as organizações precisam estar à frente dos novos desafios. As mudanças e quebras de paradigmas são extremamente necessárias para que a produtividade humana em seu ambiente de trabalho não seja afetada. É essencial a promoção da qualidade de vida do ser humano e gerar seu bem-estar, pois ele é um dos maiores recursos de uma empresa, que não se pode tirar o seu critério e valor.

Com base neste artigo, ficou evidente o nível da satisfação da qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da empresa Comercial São José no Estado de Goiás, com intenção de analisar as possíveis variáveis que impactam a QVT dos mesmos, e com isso comprovar que a base para que possa obter um melhor clima organizacional seja com uma boa comunicação e um ótimo relacionamento de chefia

com os colaboradores sendo a mais impactante. Assim, é de extrema importância frisar que o ser humano é diferenciado e que pode impulsionar ou desabilitar o desenvolvimento das organizações.

No desenvolver desse projeto, a acadêmica pode vivenciar toda a teoria vista ao longo da vida acadêmica, que lhe proporcionou segurança e conhecimento nas atividades aplicadas durante esse estágio. A empresa Comercial São José foi escolhida como campo de pesquisa, devido às grandes dificuldades que nos dias de hoje tem enfrentado com as mudanças e quebras de paradigmas que são extremamente necessárias para que a produtividade humana em seu ambiente de trabalho não seja afetada.

A qualidade de vida no trabalho, atualmente nas empresas tem deixado a desejar por que a importância de uma boa vida no local de trabalho tem se assimilado a bons salários e com base nos estudos desenvolvidos ao longo desse curso é sabido que não é assim e com isso tem causado grande rotatividade no quadro de funcionários, trazendo desânimo, grande desmotivação e um imenso prejuízo para as empresas. É essencial promover a qualidade de vida do ser humano e gerar seu bem-estar, pois ele é o maior recurso de uma empresa.

REFERÊNCIAS

- CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Campus, 2013.
- CORRÊA, Henrique L. *Gestão de serviços: Lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes / Henrique L. Corrêa; Mauro Caon. – 1.ed.-9.reimpr.-São Paulo: Atlas, 2011.*
- GIL, Antonio Carlos. *Gestão de pessoas: Enfoque nos papéis profissionais / Antonio Carlos Gil. – São Paulo: Atlas, 2001.*
- LACOMBE, Francisco José Masset. *Recursos Humanos: princípios e tendências / Gilberto Luiz José Heilborn. – 2.ed. – São Paulo: Saraiva,2011.*
- LAKATOS, E. M., MARCONI, M. A. *Fundamentos de Metodologia Científica*. São Paulo: Atlas, 2007.
- _____. *Fundamentos de Metodologia Científica*. 7º. Ed. – 4. reimpr. São Paulo: Atlas, 2010.
- LAS CASAS, Alexandre Luzzi. *Administração de marketing: conceitos, Planejamento e aplicações à realidade brasileira*. São Paulo: Atlas, 2008.
- MARRAS, J. P. *Administração de Recursos Humanos*. 9 ed. São Paulo: Futura,2000.
- _____. *Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico / 3º Ed. – São Paulo: Futura, 2000.*
- MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru, 1947- *Teoria geral da administração: da escola científica à competitividade em economia globalizada / Antonio Cesar Amaru Maximiano. – São Paulo: Atlas, 1997.*
- _____. *Introdução á Administração: **Revista e ampliada***. 7ºEd – São Paulo: Atlas S.A 2009.
- MUCHINSKY, P.M. *Psicologia Organizacional*. 7. ed. São Paulo: Thompson, 2004.
- OLIVEIRA, Paula Borges. *Processo Motivacional: Como consequência a Qualidade de Vida*, 2013.

REIS, Ana Maria Viegas. Desenvolvimento de equipes / Ana Maria Viegas Reis, Helena Tonet, Luiz Carlos Becker Jr., Maria Eugênia Belczk Costa. 2.ed. – Rio de Janeiro: Editora FGV, 2009.

WESTWOOD, John. O plano de marketing. - 3 ed. São Paulo: M. Books, 2007.

APÊNDICES**PESQUISA SOBRE O CLIMA ORGANIZACIONAL E SUA QVT DA
EMPRESA COMERCIAL SÃO JOSÉ**

NOME (Op.): _____

ENDEREÇO (Op.): _____

TELEFONE (Op.): () _____

SEXO: F M

GRAU DE INSTRUÇÃO: ENSINO MÉDIO INCOMPLETO
 ENSINO MÉDIO COMPLETO
 ENSINO SUPERIOR INCOMPLETO
 ENSINO SUPERIOR COMPLETO
 PÓS – GRADUAÇÃO

RENDA: 800,00 a 950,00
 950,00 a 1.500,00
 1.500,00 a 2.000,00
 2.000,00 a 2.500,00
 ACIMA DE 2.500,00

IDADE: 18 a 20
 20 a 25
 25 a 35
 35 a 50
 ACIMA DE 50

1. Você gosta de trabalhar aqui?

Sim

Não

2. Quando você se levanta pela manhã e se lembra que você tem que ir para o trabalho o que você sente?

Satisfeito

Insatisfeito

3. Você sente sono no seu trabalho?

Sim

Não

4. Você é satisfeito com a atividade que desempenha?

Sim

Não

Pouco

Muito

5. Qual freqüência existe conflitos entre funcionários?

Ao dia

Por semana

Raramente

Sempre

6. A qualidade de vida no seu trabalho é:

Pouco

Muito

Raramente

7. O que você acha do seu Patrão, como chefe?

Bom

Ruim

Regular

8. A rotatividade de funcionários se dá devido à falta de um clima organizacional?

Sim

Não

9. O que você acha da empresa Comercial São José se tratando de valorização dos colaboradores?

Bom

Ruim

Precisa de melhoria

10. Para você o que estaria faltando na empresa para que tenha uma melhoria na qualidade devida? _____
