



Ministério da Educação
Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Campus Londrina



**GESTÃO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NUMA
EMPRESA DO SETOR DE EMBALAGENS PLÁSTICAS DO NORTE
DO PARANÁ**

Londrina

2019

JOÃO HENRIQUE DE LIMA

**GESTÃO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NUMA
EMPRESA DO SETOR DE EMBALAGENS PLÁSTICAS DO NORTE
DO PARANÁ**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado no curso de Bacharelado de
Engenharia de Produção, da Universidade
Tecnológica Federal do Paraná – Campus
Londrina
Orientadora: Dr^a Silvana Rodrigues
Quintilhano.

Londrina
2019

TERMO DE APROVAÇÃO

GESTÃO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NUMA EMPRESA DO SETOR DE EMBALAGENS PLÁSTICAS DO NORTE DO PARANÁ

POR

JOÃO HENRIQUE DE LIMA

Esta Monografia foi apresentada às 16 horas do dia 18 de novembro de 2019 como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, Universidade Tecnológica Federal do Paraná – Campus Londrina. O candidato foi arguido pela Banca Examinadora composta pelos professores relacionados abaixo. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho: **APROVADO.**

Prof. Dr. Rogério Tondato. (UTFPR)
Banca Examinadora

Prof. Dr. José Ângelo Ferreira (UTFPR)
Banca Examinadora

Prof. Dr. Silvana Quintilhano (UTFPR)
Presidente da Banca Examinadora
Orientador

AGRADECIMENTO

Primeiramente, agradeço à Deus, por conceder a oportunidade de realizar este curso e sempre estar à frente de tudo.

A meus pais, por sempre me apoiarem e me auxiliaram, sabiamente, quando as situações não são favoráveis durante toda a minha vida.

A meus professores, que ao longo de todo o curso, trouxeram o conhecimento necessário para que conseguisse ser um bom profissional. Em especial, agradecer à professora Silvana, que aceitou participar neste estudo junto comigo, e que teve muita disciplina para me auxiliar durante todo o trabalho.

Aos meus amigos, que sempre me proporcionam ótimos momentos de alegria.

A empresa que abriu as portas para que eu pudesse realizar este estudo.

E a todos que tiveram alguma influência, direta ou indiretamente, para a realização deste trabalho.

RESUMO

Este trabalho teve como objetivo geral demonstrar a aplicabilidade de ferramentas relacionadas a Qualidade de Vida no Trabalho dentro de uma empresa do setor de embalagens plásticas do norte do Paraná, visando uma possível satisfação dos colaboradores, conseqüentemente melhorando a produtividade. Quando se utiliza um modelo apropriado à Gestão de Pessoas, torna a empresa mais humanística, gerando um ambiente mais propício para as pessoas se desenvolverem com qualidade. Metodologicamente, a pesquisa abordou o método *survey*, utilizando como instrumento de coleta de dados, o modelo de Walton, na qual procurou-se verificar quais eram os pontos que deveriam ser observados e melhorados. Este trabalho resultou em sete ações de GQVT: a) restaurante empresarial; b) plano de saúde; c) plano odontológico; d) criação de um projeto de TPM; e) auxílio aos estudos; f) atividades físicas; g) criação de uma ouvidoria. Tais ações serão sugeridas à empresa para uma possível implementação, visando a importância da Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho como fator de influência direta na qualidade e produtividade organizacional.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho; Walton; *Survey*.

ABSTRACT

This work aimed to demonstrate the applicability of tools related to Quality of Life at Work within a company in the plastic packaging industry in northern Paraná, aiming at a possible satisfaction of employees, consequently improving productivity. When using an appropriate model for People Management, it makes the company more humanistic, creating a more conducive environment for people to develop with quality. Methodologically, the research approached the survey method, using as a data collection instrument, the Walton model, which sought to verify which were the points that should be observed and improved. This work resulted in seven QWLF actions: a) corporate restaurant; b) health care; c) dental care; d) creation of a TPM project; e) aid to studies; f) physical activities; g) creation of an ombudsman. Such actions will be suggested to the company for a possible implementation, aiming at the importance of Quality of Work Life Management as a factor of direct influence on the quality and organizational productivity.

Keywords: Quality of life at work; Walton; *Survey*.

LISTA DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1: Pirâmide das Necessidade de Maslow (1954) | 14 |
| Figura 2 - Idade dos Colaboradores..... | 26 |
| Figura 3 - Pirâmide de Cargos | 29 |
| Figura 4 - Compensação Justa e Adequada | 30 |
| Figura 5 - Condições de Trabalho | 31 |
| Figura 6 - Uso das Capacidades | 31 |
| Figura 7 - Oportunidades | 32 |
| Figura 8 - Integração Social | 33 |
| Figura 9 - Constitucionalismo | 33 |
| Figura 10 - Trabalho e Vida..... | 34 |
| Figura 11 - Menores Índices de Satisfação | 35 |

LISTA DE TABELAS

| | |
|---|----|
| Tabela 1: Fatores de Herzberg (1973) | 18 |
| Tabela 2: Oito Critérios de Walton (1973) | 20 |
| Tabela 3: Missão, Visão e Valores da Empresa | 26 |
| Tabela 4: Acidentes de Trabalho no Primeiro Semestre | 27 |
| Tabela 5: Faltas de Colaboradores | 27 |
| Tabela 6: Faltas Com ou Sem Atestado | 28 |
| Tabela 7: Ação Primária 1 - Restaurante Empresarial | 36 |
| Tabela 8: Benefícios da Ação Primária – Restaurante Empresarial | 37 |
| Tabela 9: Ação Primária 2 – Plano de Saúde | 37 |
| Tabela 10: Benefícios da Ação Primária 2 – Plano de Saúde | 38 |
| Tabela 11: Ação Secundária 1 – Plano Odontológico | 38 |
| Tabela 12: Benefícios da Ação Secundária 1 - Plano Odontológico | 39 |
| Tabela 13: Ação Secundária 2 – Plano de Atividades Físicas | 39 |
| Tabela 14: Benefícios da Ação Secundária 2 – Plano de Atividades Físicas | 40 |
| Tabela 15: Ação Primária 3 – Criação de um Projeto de TPM | 40 |
| Tabela 16: Benefícios da Ação Secundária 3 – Criação de um Projeto de TPM | 41 |
| Tabela 17: Ação Primária 4 – Auxílio nos Estudos | 41 |
| Tabela 18: Benefícios da Ação Primária 4 – Auxílio nos Estudos | 42 |
| Tabela 19: Ação Primária 5 – Criação de uma Ouvidoria | 42 |
| Tabela 20: Benefícios da Ação Primária 5 – Criação de uma Ouvidoria | 43 |

Sumário

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUÇÃO | 10 |
| 1.1 Caracterização do Problema | 11 |
| 1.2 Objetivos | 11 |
| 1.2.1 Objetivo Geral..... | 11 |
| 1.2.1 Objetivos Específicos | 11 |
| 1.3 Justificativa | 12 |
| 1.4 Estruturação do Trabalho..... | 12 |
| 2. REFERENCIAL TEÓRICO..... | 13 |
| 2.1 Teoria das Relações Humanas..... | 13 |
| 2.2 Qualidade de Vida no Trabalho: contextualização | 15 |
| 2.3 Modelo de Qualidade de Vida no Trabalho..... | 17 |
| 2.3.1 Modelo de Walton..... | 20 |
| 3. METODOLOGIA | 23 |
| 4. ANÁLISE DOS RESULTADOS..... | 24 |
| 4.1 Caracterização da Empresa | 25 |
| 4.2 Diagnóstico da Empresa Realizada com o Recursos Humanos..... | 25 |
| 4.3 Pesquisa de Satisfação Aplicada aos Colaboradores..... | 29 |
| 5. Sugestões de Ações de Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho..... | 36 |
| 6. Considerações Finais | 44 |
| 7. REFERÊNCIAS..... | 45 |

1. INTRODUÇÃO

As empresas, atualmente, estão utilizando, como uma forma estratégica a gestão da Qualidade de Vida no Trabalho como um diferencial para conseguir se manter competitiva dentro do mercado de trabalho. As empresas que possuem uma boa gestão da qualidade de vida têm com resultado final um aumento significativo na produtividade, resultando em maior eficiência no mercado como um todo.

Com o aumento da globalização, as pessoas se veem obrigadas a se capacitar e atingir níveis audaciosos de conhecimento, uma vez que, o mercado está com uma concorrência grande. Por sua vez, as empresas que anseiam em obter, e manter, funcionários de tal patamar, necessitam realizar adaptações e melhorias constantes, no tocante a Qualidade de Vida no Trabalho.

O estudo sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, teve um grande incremento e aperfeiçoamento ao longo da história e, está evidente que a revolução industrial, teve um papel fundamental neste estudo. Com a industrialização, o colaborador de uma empresa se transformou em um simples recurso dentro das fábricas, não levando em conta as necessidades fisiológicas das pessoas, tendo como principal preocupação a produção a qualquer custo.

A partir deste ponto de vista do trabalho, foi-se criada os fundamentos da Administração científica, que traz como grandes componentes de estudos de Taylor e Fayol. Ambos modos de produção, traz como princípio o ganho de produtividade, contudo, nenhum trás aspectos relacionados preocupações sobre as necessidades dos colaboradores.

Desta forma, este trabalho visa realizar um estudo por meio de um *survey* exploratório, de uma empresa que tem como segmento a industrialização de embalagens plásticas, o estudo será focado na obtenção de dados para analisar o cenário atual, e conseguir definir um plano de ação para a empresa, visando, de um forma objetiva, ter um aumento na qualidade de vida dos colaboradores resultando em um aumento na produtividade da empresa.

1.1 Caracterização do Problema

Atualmente, a sociedade está cada vez mais exigindo regras e atitudes que instiguem melhorias nas questões relacionadas a qualidade de vida das pessoas, sendo está aplicada tanto para o ambiente empresarial quanto para o pessoal. Impulsionando, então, a demanda de estudos no campo de Qualidade de Vida no Trabalho. Para com que consigam realizar estes estudos, empresas necessitam, muitas vezes, parcerias de universidades para descobrirem o que realmente podem fazer para que consigam atingir o objetivo de melhorar a qualidade de vida de seus colaboradores, resultando, desta forma, num aumento considerável em sua produção. Para tanto, questiona-se: Quais são as ações a serem tomadas para que a qualidade de vida dos colaboradores aumente de uma forma satisfatória?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Este trabalho tem por objetivo analisar a satisfação dos colaboradores de uma empresa do ramo de embalagens plásticas, no intuito de elaborar uma proposta de Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho, para aprimorar a gestão de pessoas, resultando no aumento da produtividade.

1.2.1 Objetivos Específicos

Fazer um referencial teórico sobre teoria das relações humanas, gestão de pessoas e Qualidade de Vida no Trabalho, e alguns modelos relacionados a Qualidade de Vida no Trabalho;

Realizar coleta de dados por meio de uma Pesquisa de Satisfação, será aplicada aos colaboradores da empresa;

Analisar os resultados obtidos na Pesquisa de Satisfação, observando os fatores de desmotivação dos colaboradores;

Propor plano de ação de Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho, com o objetivo final de aumentar a satisfação e motivação, juntamente com sua produtividade.

1.3 Justificativa

Esta pesquisa justifica-se pelo ganho de conhecimento técnico voltado para a área de Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho aplicado dentro da empresa analisada, contribuindo, desta forma, com sugestões que impulsionem a melhoria da Qualidade de Vida dos colaboradores, auxiliando no aumento qualitativo da produtividade da empresa.

1.4 Estruturação do Trabalho

O seguinte trabalho será estruturado em quatro etapas:

Consiste, a primeira etapa, a realização de um referencial teórico contendo teoria das relações humanas, gestão de pessoas e Qualidade de Vida no Trabalho, e discorrendo sobre alguns modelos que estão relacionados a Qualidade de Vida no Trabalho.

Para a segunda etapa do trabalho, será coletado dados sobre a empresa por meio de um questionário e uma entrevista ao setor de RH da mesma.

Durante a terceira etapa, será feito, a partir dos dados obtidos, uma análise do cenário atual da empresa, em relação a Qualidade de Vida no Trabalho.

Por fim, na quarta etapa, será indicado uma sugestão de plano de ação para a empresa, objetivando a melhoria em sua Qualidade de Vida no Trabalho, conseqüentemente, aumentando sua produtividade.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Teoria das Relações Humanas

Segundo Chiavenato (2004) a teoria das relações humanas teve como princípio a ânsia de deixar as empresas com uma gestão mais humana, mudando as ideias inflexíveis que vinham da teoria clássica e então entrando de uma forma contextualizada nos novos costumes e moldes do povo.

A escola das relações humanas realizou estudos que agregaram nos conceitos e conhecimentos do homem de uma maneira integral, tendo como destaque os fatores psicológicos e o bem-estar do colaborador, como quesito de fundamental importância para o resultado final de seu trabalho dentro de uma organização.

De acordo com Martel & Dupuis (2004), o estudo das relações que envolviam o homem com o seu respectivo trabalho era feito pela ciência social, objetivando visualizar os comportamentos e ações das pessoas relacionando com a sua produtividade dentro da corporação. O primeiro estudioso deste campo foi Elton Mayo (1933), que publicou estudos em 1933. A teoria base das relações humanas pretendia reparar a solidificação da forma de trabalho, uma vez que as teorias administrativas que estavam em vigor, preocupavam-se somente com processos metódicos, maquinários e tecnológicas (Stoner e Freeman, 1999).

A Teoria das Relações Humanas originou-se principalmente da necessidade de humanizar e democratizar a gestão, libertando-a dos conceitos rígidos e mecanicistas da teoria Clássica e adequando-a aos novos padrões de vida do povo Americano, juntamente com o desenvolvimento das chamadas ciências humanas, principalmente no que tange a psicologia e sociologia; as quais vieram demonstrar a inadequação dos princípios da Teoria Clássica. (CHIAVENATO, 2004, p. 71)

O experimento Hawthorne desenvolvido Elton Mayo (1933), de acordo com Gale (2004), resultou no nascimento da teoria das relações humanas. Com o experimento proposto por Mayo (1933), pode se observar de uma forma clara, que quando melhoram as condições do ambiente e forma de trabalho, como descansos e, padronização e redução da carga horaria de trabalho, há um considerável aumento na produtividade da empresa. Contudo, o fato de maior destaque obtido com este experimento, foi o fato de que, algum tempo depois das circunstâncias de trabalho, foi retirado as melhorias, porém a produtividade se manteve estável à anterior, provando

desta forma, que as questões ligadas ao psicológico é mais significativo que o ambiente físico. Por fim, o experimento teve como conclusão que está diretamente ligado ao crescimento da produtividade a forma de tratamento dado aos funcionários.

Segundo Maslow (1954, p. 69),

O homem é um animal que deseja e que raramente alcança um estado de completa satisfação, exceto durante um curto tempo. À medida que satisfaz um desejo, sobrevém outro que quer ocupar o seu lugar. Quando este é satisfeito surge outro ao fundo. É característica do ser humano, em toda sua vida, desejar sempre algo.

De acordo com Chiavenato (2003, p. 541), “quando uma necessidade de nível mais baixa é atendida, ela deixa de ser motivadora de comportamento, dando oportunidade para que um nível mais elevado possa se desenvolver”. A insatisfação ocorre, pois ela está inata ao homem, ou seja, mesmo que a pessoa se sinta satisfeita com algo, logo irá aparecer alguma insatisfação, pois o homem possui uma sucessão de carências.

Maslow (1954), então, criou a teoria das necessidades, onde pode realizar a classificação e a importância de cada necessidade humana. Maslow (1954), durante a realização de seu estudo, o autor elencou cinco diferentes necessidades e as classificou cada uma com um grau de importância em relação a outra. Por meio da classificação, é possível realizar uma pirâmide das necessidades pautadas por Maslow (1954), tendo como ordem crescente de baixo para cima, como está demonstrado na Figura 1.

Figura 1: Pirâmide das Necessidade de Maslow (1954)



Fonte: Adaptado Maslow, 1954.

As cinco necessidades listadas por Maslow (1954), são: Auto Realização, Estima, Necessidades Sociais, Segurança e Fisiológica. Com o estudo de Maslow (1954) sobre este tema, pode se dizer que se deu o início dos estudos e nascimento dos termos Gestão de Pessoas, Motivação e Liderança.

2.2 Qualidade de Vida no Trabalho: contextualização

De acordo com Ferreira (2017), a Qualidade de Vida no Trabalho, começou a ser estudada na década de 1930, de uma maneira reativa contra os estudos da administração científica.

A primeira vez que foi utilizado o termo Qualidade de Vida no Trabalho, ainda segundo Ferreira (2017), foi na década de 1950, por Eric Trist (1963) e outros pesquisadores que colaboravam com o instituto Tavistock. Este movimento de Qualidade de Vida no Trabalho, surgiu com o objetivo final de alcançar o ponto de equilíbrio entre as organizações e seus colaboradores, atendendo quesitos e necessidades para ambos.

Estudiosos, como Maslow (1954) e Herzberg (1959), na década de 1950, criaram a Escola Comportamental, cuja o objetivo era realizar uma análise para poder dar explicações dos comportamentos dos colaboradores pela motivação.

Assim sendo, nos anos de 1960, pessoas que exerciam cargos de lideranças, como empresário, líderes de estado, viram a necessidade de iniciar um estudo a fundo neste campo, objetivando melhorar o campo onde seus liderados atuavam de forma a melhorar o bem-estar e social dos mesmos. Resultando, dessa forma em uma diminuição dos impactos à saúde física e mental de seus colaboradores. A partir de então, este estudo começou a se disseminar por diversas partes do mundo.

A necessidade de um alto grau de padronização dos serviços juntamente com normas de trabalho e a desvinculação do agir e pensar do colaborador, fez com que o trabalho se tornasse generalizadamente desumano, resultando em um aumento do absenteísmo e rotatividade dentro das organizações.

A Qualidade de Vida no Trabalho visa estudar dois pontos diferentes, sendo estes, a solicitação de seus colaboradores quanto ao seu bem-estar e satisfação no

meio de trabalho, e ao ganho de produtividade das organizações cuja realizam investimentos no estudo do mesmo (CHIAVENATO, 2002).

Feigenbaum (1994) propõe que o comprometimento dos colaboradores é um fator essencial para que a Qualidade de Vida no Trabalho aconteça, pois, as decisões que são tomadas são influenciadas propriamente por seus comportamentos, ou seja, caso não há um comprometimento definido entre seus atuantes, não haverá uma evolução natural da QVT.

De acordo com Ferreira (2017) a Qualidade de Vida no Trabalho surgiu com o enfoque de aumentar a produtividade nas corporações, gerar uma redução nos conflitos sociais, gerando desta forma um ambiente menos hostil para realizar o trabalho predefinido.

Em um ambiente organizacional, a QVT transformou-se em um diferencial competitivo. A importância de suas ações para os colaboradores cria uma motivação no qual a organização se comprometa em ter uma atenção maior com suas relações de trabalho, e estes uma maior satisfação em realizar as tarefas propostas a fim de que os objetivos organizacionais sejam atingidos.

Segundo Chiavenato (2004, p. 367), a Qualidade de Vida no Trabalho tem como características:

A satisfação com o trabalho executado, possibilidade de futuro na organização, reconhecimento pelos resultados alcançados, o salário percebido, benefícios auferidos, relacionamento humano dentro do grupo e da organização, ambiente psicológico e físico de trabalho, liberdade de decidir, possibilidade de participar e coisas assim.

Chiavenato (2003) relata que a qualidade de vida implica em criar, manter e melhorar o ambiente de trabalho seja em suas condições físicas, psicológicas e sociais. A QVT utilizada como uma ferramenta que detecta as condições de trabalho e o valor dos colaboradores para extensão de um ambiente que sua prioridade seja conceder trabalhos prazerosos em diversos aspectos.

Um local de trabalho, seja um escritório ou uma oficina, deve ser sadio e agradável. O homem precisa encontrar aí condições capazes de lhe proporcionar um máximo de proteção e, ao mesmo tempo satisfação no trabalho. Mais ainda, o ambiente deve poder cumprir uma finalidade social de educar, criando no homem hábitos de higiene e de ordem que venha a estender ao seu lar. Um ambiente de trabalho é o resultado de um complexo de fatores, materiais ou subjetivos, todos

importantes e 7 que, tantas vezes, são mais fáceis de serem entendidos. (VERDUSSEN, 1978, p. 49 *apud* GRABARSKI, 2001, p. 39).

Pode-se considerar, de acordo com Lima (1998, p.11) que é um grande desafio para as empresas conseguirem realizar a implementação de um bom projeto de Qualidade de Vida no Trabalho, devido, principalmente, pelo fato de possuir um custo relativamente elevado, por outro lado, destaca o autor, que esses custos se justificam uma vez que a melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho resulta em um ganho de produtividade.

Considera-se, nos dias de hoje, que a Qualidade de Vida no Trabalho de uma empresa pode indicar qual o nível de motivação que os colaboradores possuem. Objetivando uma melhor qualidade com um alto nível de produtividade é indispensável que deve se gerenciar os colaboradores da empresa não somente como o recurso humano da organização, mas como seres motivacionais, ou seja, precisam se de pessoas motivadas para que se realizem um trabalho com alta produtividade e com uma qualidade satisfatória.

2.3 Modelo de Qualidade de Vida no Trabalho

A performance de uma atividade realizada associa-se com fatores determinantes na QVT. As atitudes das pessoas no ambiente organizacional são inesperadas, correspondente as necessidades humanas em que diversas vezes oriunda em problemas em seus relacionamentos e atividades no trabalho.

De acordo com Chiavenato (1999), o clima organizacional e a performance do trabalho, são fundamentais para a categorização da Qualidade de Vida no Trabalho. Caso não haja uma boa QVT dentro da organização, em questão de pouco tempo, o colaborador estará alheio à sua real importância, resultando em diminuição da produtividade de seu trabalho. Contudo, quando é realizado uma boa prática da qualidade de vida, o ambiente proporciona uma confiança ao colaborador que influenciará diretamente no seu desempenho.

Com estudos voltados a QVT, foram propostos alguns modelos para ajudar organizações que desejam adotar suas práticas.

Para Ferreira (2017) os modelos de Qualidade de Vida no Trabalho, trazem um amplo referencial teórico para que consigamos realizar uma avaliação da satisfação

dos colaboradores, tendo, cada modelo, ênfase em diferentes indicadores e categorias dentro da QVT.

Para demonstrar os fatores que afetam a QVT foram desenvolvidos modelos de indicadores de QVT. Diversos estudiosos ao longo dos anos, entre eles: Frederick Herzberg (1959), Walton (1973), Hackman e Oldhan (1974), Westley (1979), Werther e Davis (1981) e Nadler e Lawler (1983) criaram uma espécie de indicadores mostrando os fatores que influenciam na qualidade de vida dos trabalhadores

Para Herzberg (1973), uma das grandes razões para o homem se sentir motivado está dentro do seu próprio ambiente de trabalho, em outras palavras, ele afirma que a relação de um colaborador com o local em que realiza suas atividades é elementar e as ações realizadas refletem diretamente no êxito ou não da organização como um todo.

O estudo de Herzberg (1973) considerou quais espécies de atividades que cada colaborador executado de acordo com a posição que cada elemento possuía na organização. Ainda de acordo com Chiavenato (2003), satisfazer princípios de eficiência e economia, são a base da preocupação de atribuição de cargos, ou seja, organizações que só mantem a sua preocupação com resultados e despesas, possuem uma limitação em sua capacidade de motivar os colaboradores, sendo que os mesmos só executam atividades que são repetitivas e excludentes.

Com base em pesquisas realizadas, Herzberg (1973), desenvolveu a sua teoria baseando se em questionamentos feitos à empresários sobre episódios dentro das empresas. Por meio destes dados, foi criada a teoria dos dois fatores de Herzberg (1973).

Tabela 1 - Fatores de Herzberg (1973)

| Fatores higiênicos | Fatores motivacionais |
|---|---|
| EXTRÍNSECOS (Geram insatisfação): São fatores que foge ao controle dos colaboradores, ou seja, são definidos e traçados pela alta administração da organização. Exemplos de fatores extrínsecos: | INTRÍNSECOS (Geram satisfação): São fatores que dependem totalmente da pessoa, uma vez que está totalmente voltada a atividade desempenhada pela mesma. Fatores intrínsecos englobam sentimento de crescimento pessoal e |

| | |
|---|-----------------------|
| Remuneração, estilos de coordenação, local de trabalho, regulamentos, etc. | auto realização, etc. |
|---|-----------------------|

Fonte: Do autor (2019).

De acordo com Chiavenato (2003), Nadler e Lawler (1983) criaram um modelo baseado em quatro aspectos fundamentais, que são: Participação dos colaboradores nas decisões, reorganização das atividades por meio do enriquecimento dos trabalhos, novos meio de recompensar afim de influenciar o clima da empresa, melhores condições físicas e psicológicas para realizar o trabalho e turnos definidos trabalho. Para Nadler e Lawler (1983), há alguns fatores que podem contribuir com a Qualidade de Vida no Trabalho, esses são: Percepção da necessidade, focar o problema na organização, estrutura de identificação e solução de problemas, envolvimento na organização, entre outros.

O modelo de Hackman e Oldham (1974), ou seja, o modelo das características de trabalho, para Chiavenato (2004), realizou se a partir de uma avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho por meio de análises de dimensões de tarefas, o estado psicológico atual do empregado e sua eficiência no trabalho. De acordo com Hackman e Oldham (1974), o modelo proposto tem como fatores primordiais: Variedade de Habilidades, Identidade da Tarefa, Significado da Tarefa, Autonomia e *Feedback*.

O modelo de Qualidade de Vida no Trabalho proposto por Westley (1979) tem como base a humanização do serviço, em outras palavras, ele faz uma analogia entre a organização com o colaborador. Deste modo, para Westley (1979), os fatores que exercem influência na Qualidade de Vida no Trabalho são: sociológico, político, psicológico e econômico.

A injustiça e insegurança, segundo os autores Goulart e Sampaio (2004), são impasses que pessoas sofrem há muito tempo, e se esclarecem devido ao fato da autoridade e ganho ser um benefício somente a algumas pessoas. Podendo, também, contar que o fato da exploração da mão de obra, fez com que as pessoas não conseguiram se realizar através do mesmo.

O modelo que foi estudado e definido por Werther e Davis (1981), tem como parâmetros para a análise da Qualidade de Vida no Trabalho fatores como~: supervisão, condições de trabalho, benefícios, etc.

Entretanto, o modelo, tem como fator de influência sobre o indivíduo e seu cargo, exigências do cargo atribuído ao colaborador, então Werther e Davis (1981), classificaram as exigências como: Elementos organizacionais, Elementos ambientais e Comportamentais.

2.3.1 Modelo de Walton

De acordo com Walton (1973), o seu modelo estabelece que existem oito critérios que atingem consideravelmente as pessoas em seu ambiente de trabalho.

Para Fernandes (1996), o modelo Walton, pode ser utilizado para a realização de um diagnóstico de como está a atual Qualidade de Vida no Trabalho, ou seja, por meio de uma pesquisa quantitativa, utilizando os oito critérios apresentados por Walton, consegue realizar um levantamento de qual o grau de satisfação entre os colaboradores que estão ativos dentro da organização.

A insatisfação dentro do seu meio de trabalho, é uma problemática que atinge uma grande parte da organização, sem depender de qual o cargo que o colaborador possui (WALTON, 1973). É de fato, uma questão que traz prejuízo para ambos os lados, para o trabalhador e para a empresa. Desta forma, é de extrema importância que a empresa, consiga reconhecer quais as razões que estão afetando seus colaboradores.

O modelo criado por Walton (1973), facilita na identificação da “raiz” do problema, ou seja, auxilia na tomada de ação para o aumento da Qualidade de Vida no Trabalho, conforme Tabela 2.

Tabela 2 - Oito Critérios de Walton (1973)

| | |
|--------------------------------|--|
| 1.Compensação Justa e adequada | Equidade interna e externa Justiça na compensação Planilha dos ganhos produtivos Proporcionalidade entre salários |
| 2.Condições de trabalho | Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade |

| | |
|--|--|
| 3. Uso e desenvolvimento de capacidades | Autonomia Autocontrole relativo Qualidades múltiplas Informação sobre o processo total do trabalho |
| 4. Oportunidade de crescimento e segurança | Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectivas de avanço salarial Segurança de emprego |
| 5. Integração social na organização | Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso comunitário |
| 6. Constitucionalismo | Direito de proteção ao trabalhador Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direitos trabalhistas |
| 7. O trabalho e o espaço total de vida | Papel balanceado no trabalho Estabilidade nos horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer com familiares |
| 8. Relevância social do trabalho na vida | Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego |

Fonte: Adaptado Walton, 1973.

De acordo com WALTON (1973), os critérios são:

- a) **Compensação justa e adequada:** Este critério busca relacionar as condições de trabalho que os colaboradores possuem com a sua remuneração, ou seja, o pagamento. As condições devem ser favoráveis para que possam realizar seu trabalho, e a remuneração deve ser justa de acordo com a sua função dentro da corporação.

- b) Condições de trabalho: Este critério identifica se a empresa oferece as condições ideais para que seus colaboradores possam executar suas atividades diárias de forma eficaz e segura. Para este critério, é avaliado a quantidade de horas que os colaboradores trabalham, se há horas extras, índices de acidente de trabalho.
- c) Uso e desenvolvimento de capacidades: verifica se a empresa oferece aos seus colaboradores a autonomia para a realização de atividades, ou seja, se permite aos seus funcionários demonstrar seus conhecimentos dentro do trabalho.
- d) Oportunidades de crescimento e segurança: Identifica se a empresa busca evoluir seu colaborador, criando programas de carreira, ou mesmo incentivando-o para realizar estudos relacionados ao trabalho.
- e) Integração social na organização: Para este critério, leva se em conta o relacionamento pessoal que o colaborador possui com outros membros da organização e se o mesmo possui uma autoestima favorável em seu meio de trabalho.
- f) Constitucionalismo: Esse critério considera se o colaborador sente que possui liberdade, privacidade dentro da empresa. Dentro de uma organização existem ações que não tangem a decisão ao colaborador contudo o afeta diretamente, cabe então à empresa proteger o seu funcionário das consequências dessas ações.
- g) Trabalho e espaço total de vida: Busca saber se a empresa oferece uma qualidade de vida para o colaborador não somente dentro da empresa, mas se sua rotina está afetando de alguma forma em sua vida pessoal.
- h) Relevância social: Identifica se a empresa possui alguma responsabilidade social com interesses externos.

Até os dias atuais, o modelo de Walton (1973) é altamente utilizado para embasar pesquisas no campo da Qualidade de Vida no Trabalho, sendo este, o modelo considerado mais amplo, ou seja, completo, para realizar os estudos de recursos humanos dentro das organizações.

3. METODOLOGIA

Quanto a natureza da pesquisa será quantitativa, na qual tem como objetivo de contabilizar dados para que consiga a partir do mesmo, realizar análises e propor ações para melhoria estimada.

Diferentemente da pesquisa qualitativa, os resultados da pesquisa quantitativa podem ser quantificados. Como as amostras geralmente são grandes e consideradas representativas da população, os resultados são tomados como se constituíssem um retrato real de toda a população alvo da pesquisa. A pesquisa quantitativa se centra na objetividade. Influenciada pelo positivismo, considera que a realidade só pode ser compreendida com base na análise de dados brutos, recolhidos com o auxílio de instrumentos padronizados e neutros. A pesquisa quantitativa recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis, etc. (Fonseca, 2002 p. 20)

Quanto ao objetivo da pesquisa, tem como natureza a pesquisa exploratória, na qual busca, por meio de critérios e métodos definidos, chegar a um cenário realístico do assunto estudado. De acordo com Gil (1999), o principal propósito de uma pesquisa exploratória é de desenvolver, resolver e transformar temas e conceitos. As pesquisas exploratórias, pode se dizer que são as mais flexíveis pois têm o intuito de gerar uma visão geral, ou seja, aproximada dos fatos.

Quanto ao método de pesquisa, será adotado o estudo *survey*.

... a pesquisa de *survey* implica a coleção de dados (...) em um número de unidades e geralmente em uma única conjuntura de tempo, com uma visão para coletar sistematicamente um conjunto de dados quantificáveis no que diz respeito a um número de variáveis que são então examinadas para discernir padrões de associação. (Bryman, 1989, p. 104)

De acordo com Babbie (1999), a pesquisa *survey* está ligada a área social, em especial análogo a pesquisa realizada tipo “censo”, tendo como diferença o fato que o a pesquisa *survey* faz uma análise a partir de uma amostragem da população total, já o censo procura examinar toda a população.

Segundo Babbie (1999), existem duas formas para realizar a coleta de informações que são ligadas à pesquisa de tipo *survey*, sendo estes: Questionário e entrevista ordenada.

Ainda segundo Babbie (1999), a pesquisa *survey* pode ter como objetivo três formas, sendo estas: Descrição, explicação ou exploratória. Nesta pesquisa, será utilizado o *survey* exploratório que tem como propósito realizar uma análise de alguma ocorrência, procurando sempre as causas raízes da situação, para que consiga propor uma nova forma de realizar a ação, ou seja, propõe um plano de ação para realizar uma melhoria.

O instrumento de coleta de dados foi a aplicação de uma Pesquisa de Satisfação baseada no modelo de Walton. O questionário fechado continha vinte e seis perguntas de múltipla escolha, sendo este de 1 a 5(1-Totalmente insatisfeito; 2-Insatisfeito; 3- Neutro; 4- Satisfeito; 5- Muito satisfeito).

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Está pesquisa caracterizou-se por um estudo *survey* dentro de uma indústria do ramo de embalagens plástica situada no norte do estado do Paraná, na cidade de Cambé. Tendo como objetivo principal, identificar como está o atual nível de Qualidade de Vida no Trabalho dentro da empresa, e definir um plano de ação para que a mesma consiga melhor sua QVT, deste modo, aumentando sua produtividade.

4.1 Caracterização da Empresa

O estudo foi realizado em uma empresa do ramo de embalagens plásticas localizada no norte do estado do Paraná. A empresa começou suas operações no ano de 2008 na cidade de Londrina, tendo a missão de oferecer soluções em embalagens plásticas flexíveis, com o sucesso da mesma e a sua necessidade de crescimento, a empresa iniciou uma nova etapa realizando a mudança para uma nova sede, onde havia maior espaço para poder expansões. Desde sua inauguração, leva-se como pilar fundamental a ética empresarial, valorização do aprendizado, valorização dos relacionamentos e investimentos e inovações.

Desde então, a empresa vem crescendo e atingindo, a cada ano, vem se superando e se reestruturando conforme surgem as necessidades do mercado.

Atualmente, a empresa é uma empresa considerada de médio porte, com 110 colaboradores ativos, tendo como foco a industrialização e distribuição de embalagens plásticas flexíveis, atendendo todo o Brasil.

4.2 Diagnóstico da Empresa Realizada com o Recursos Humanos

Ao início do estudo, foi feita uma reunião com o departamento de recursos humanos da empresa, onde estavam presentes, o gerente financeiro e a analista de recursos humanos. Durante a reunião, foi-se aplicada uma série de perguntas, com o objetivo de obter informações sobre o atual nível da empresa em relação a Qualidade de Vida no Trabalho.

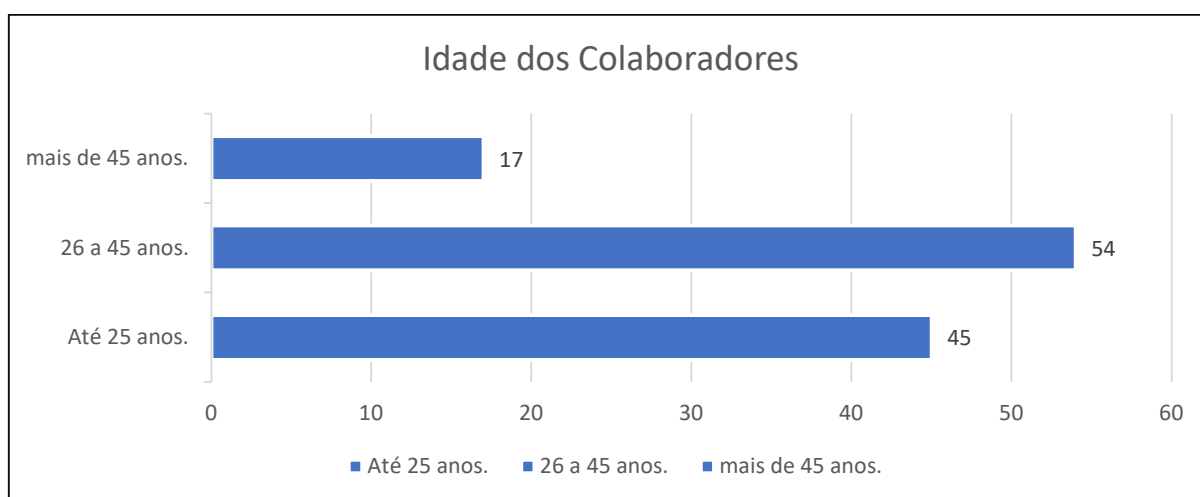
Nesta entrevista, conseguiu-se observar o nível de atuação da empresa no campo da Qualidade de Vida no Trabalho, ou seja, se a organização tem como cultura

dar importância e valor a qualidade de vida de seus colaboradores. Com a entrevista, foi-se obtido várias informações relevantes ao estudo.

Em relação a idade dos colaboradores, a empresa possui uma ampla variância quando se trata da idade dos funcionários, deste modo, foi-se dividido os colaboradores em três grupos, para identificar qual a idade mais presente dentro da organização.

De acordo com os responsáveis do setor de recursos humanos e a própria experiência no ato de aplicação do questionário, foi possível evidenciar que o turno B em comparação ao turno A, é relativamente formado por colaboradores mais jovens.

Figura 2 - Idade dos Colaboradores



Fonte: Do autor,2019.

De acordo com a Figura 2, pode-se concluir que a maior parte dos colaboradores ativos dentro da empresa possuem entre 26 a 45 anos de idade, contudo, também é evidente que a quantidade de jovens dentro da empresa é significativa.

Tabela 3 - Missão, Visão e Valores da Empresa

| | |
|--------|---|
| Missão | Oferecer ao mercado as melhores soluções em embalagens plásticas flexíveis. |
|--------|---|

| | |
|---------|---|
| Visão | Ser a marca referência no mercado de embalagens plásticas flexíveis, com produtos de alta qualidade e operação focada no cliente. |
| Valores | Ética Empresarial Valorização das Pessoas e Relacionamentos Inovação |

Fonte: Do autor, 2019.

A empresa possui missão, visão e valores definidos, de acordo com os responsáveis pelo setor de recursos humanos, o trabalho que é executado diariamente dentro da empresa, busca sempre estar voltado para que a missão, visão e valores sejam realmente respeitados e realizados.

Tabela 4 - Acidentes de Trabalho no Primeiro Semestre

| | |
|---------------------------|---|
| Acidentes com afastamento | 0 |
| Acidentes totais | 0 |

Fonte: Do autor, 2019.

No primeiro semestre do ano de 2019, ocorreu somente um único acidente, sendo este sem afastamento do colaborador. Até o dia da entrevista, a empresa encontrava-se com 448 dias sem acidente de trabalho com afastamento. De acordo com o RH, a empresa realiza investimentos para a segurança de seus colaboradores, realizando a compra de todos os EPI's necessários e proteções de máquinas conforme é indicado na norma regulamentadora de número 12.

Tabela 5 - Faltas de Colaboradores

| | |
|---------------------------|-------|
| Dias úteis em um semestre | 180 |
| Colaboradores | 110 |
| Dias totais de trabalho | 19800 |
| Faltas | 331 |

Fonte: Do autor, 2019.

Com os dados obtidos, observou-se que dentro do primeiro semestre de trabalho no ano de 2019, foram registradas 331 faltas, sem estas com ou sem atestado médico. As faltas ocorridas neste período, representa um total de 1,67% do total de dias de trabalhos.

Tabela 6 - Faltas Com ou Sem Atestado

| | | |
|----------------------------|-----|---------|
| Faltas totais | 331 | 100,00% |
| Faltas com atestado médico | 20 | 6,04% |
| Faltas sem atestado médico | 311 | 93,96% |

Fonte: Do autor, 2019.

É possível, de acordo com os dados, concluir que as faltas com atestado médico não são tão expressivas quanto as sem atestado. Mesmo a empresa não possuindo um alto índice de faltas de colaboradores, dentre as faltas há um alto índice de falta sem motivo justificável.

A empresa não possui um programa efetivo de Qualidade de Vida no Trabalho. Atualmente, melhorias que são realizadas são discutidas em reuniões do CIPA, onde juntam os colaboradores responsáveis pela segurança de todos os colaboradores. Nesta reunião, os membros trazem opiniões de melhorias que foram sugeridas pelos colaboradores durante o dia a dia de trabalho, e então, se discute a viabilidade de se executar a mesma.

De acordo com os responsáveis pelo RH, a empresa tem como grande preocupação a questão de ensinar os seus colaboradores para que os mesmos possam realizar um crescimento dentro da organização. Quando é realizada a contratação de um novo colaborador, é feito um processo de integração, passando questões relacionadas as normas da empresa, segurança de trabalho e seus processos produtivos.

Dentro da organização, existe-se um plano de cargos. O colaborador entra, inicialmente, como auxiliar de produção, onde passa os três primeiros meses realizando treinamentos. Após o período de experiência, se caso o colaborador esteja apto, o mesmo é efetivado e elevado a operador 1, e então, conforme o tempo for passando e, de acordo com seu desempenho em sua função, o funcionário tem seu cargo elevado, podendo este chegar a gerente industrial. Para a avaliação do

desempenho dos colaboradores, o gerente industrial realiza inspeções diárias do trabalho e feedback pessoal periódico com os seus subordinados.

Figura 3 - Pirâmide de Cargos



Fonte: Do autor, 2019.

4.3 Pesquisa de Satisfação Aplicada aos Colaboradores

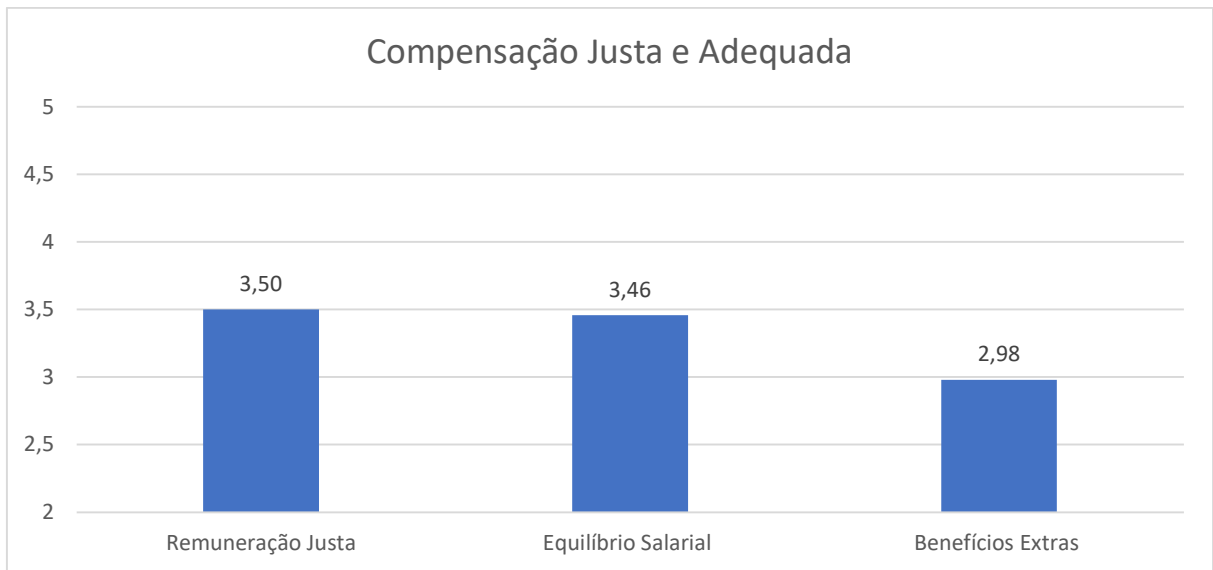
Para a obtenção dos dados, foi aplicado um questionário contendo um total de vinte e seis perguntas de múltipla escolha, sendo este de 1 a 5 (1-Totalmente insatisfeito; 2- Insatisfeito; 3- Neutro; 4- Satisfeito; 5- Muito satisfeito). O questionário foi aplicado durante o horário de almoço e a troca de turno, objetivando realizar a pesquisa com a maior quantidade de colaboradores possível.

O questionário aplicado, teve como base, o modelo de Walton, ou seja, as perguntas foram voltadas a descobrir o nível de satisfação das pessoas de acordo com os sete fatores estudados por Walton: Compensação adequada e justa, condições de trabalho, uso das capacidades, oportunidades, integração social, constitucionalismo e trabalho e vida.

A empresa, atualmente, possui 110 colaboradores diretos ativos. A pesquisa, realizada no dia 21 de outubro de 2019 teve como amostra 48 funcionários, resultando em uma representação de um total de 43,63% do total da empresa, sendo estes homens e mulheres.

Foi aplicada a pesquisa, para dois dos três turnos que a empresa possui. A análise inicial foi realizada com os dados dos dois turnos unificados.

Figura 4 - Compensação Justa e Adequada

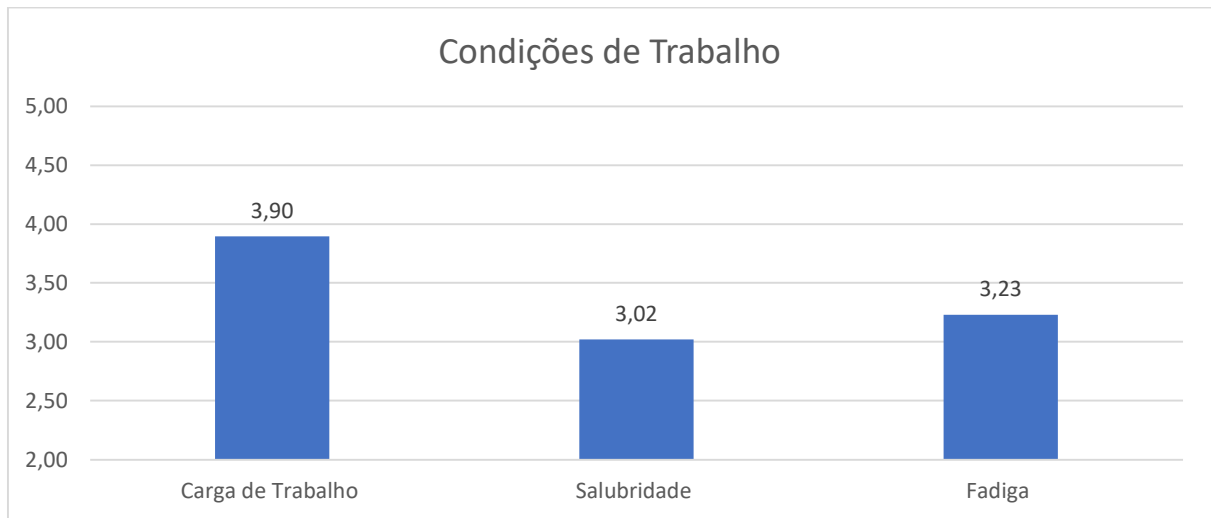


Fonte: Do autor, 2019.

Para o critério de compensação justa e adequada, pode-se observar que de acordo com os colaboradores, a questão referente ao salário e o equilíbrio salarial entre os mesmos, não os desagrada, a partir dos resultados e da entrevista realizada com os recursos humanos os salários praticados são em média 40% maiores que os exigidos pelo sindicato de trabalho. Por outro lado, pode-se concluir que a questão de benefícios extras é um ponto que a empresa deve-se atentar, devido ao fato de os resultados mostrarem que os colaboradores não estão satisfeitos com os atuais.

Atualmente, a empresa possui como benefícios extras para seus colaboradores, uma quantia fixa em valor disponível em um cartão de vale alimentação e uma associação com uma rede de farmácias, na qual, possibilita o desconto de 10% de qualquer produto da loja.

Figura 5 - Condições de Trabalho

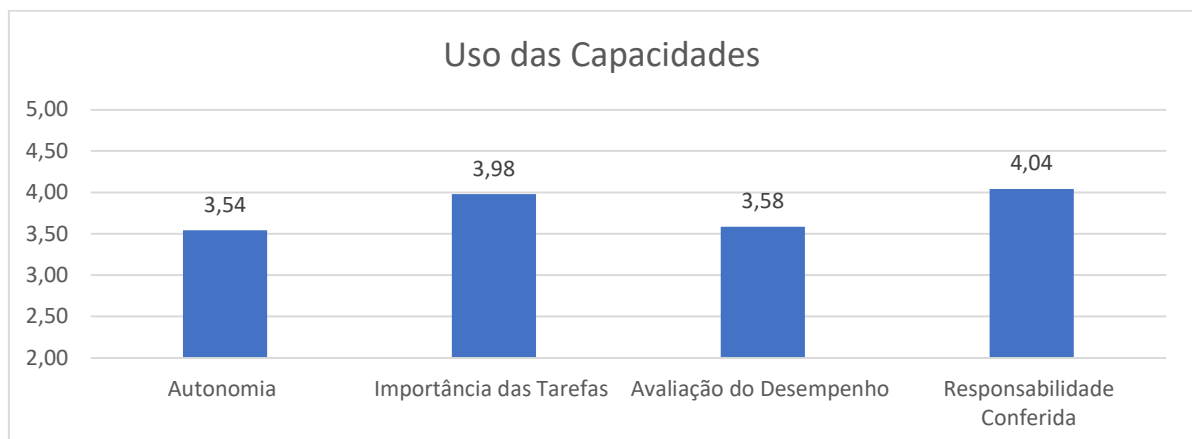


Fonte: Do autor, 2019.

Em relação ao critério de condições de trabalho, pode-se observar que a carga de trabalho atual dos colaboradores não é elevada. Os colaboradores possuem horários definidos para realizar seu trabalho, não sendo expostos a cargas superiores as previamente definidas.

A empresa, visa sempre deixar o local de trabalho mais limpo e agradável possível para que seus funcionários possam realizar suas atividades de forma segura e eficaz, ou seja, procura deixar o local salubre para se trabalhar, contudo, de acordo com os resultados obtidos, é possível identificar que os colaboradores não estão satisfeitos com a forma que a empresa vem tratando para sanar as insalubridades que o ambiente de trabalho possui.

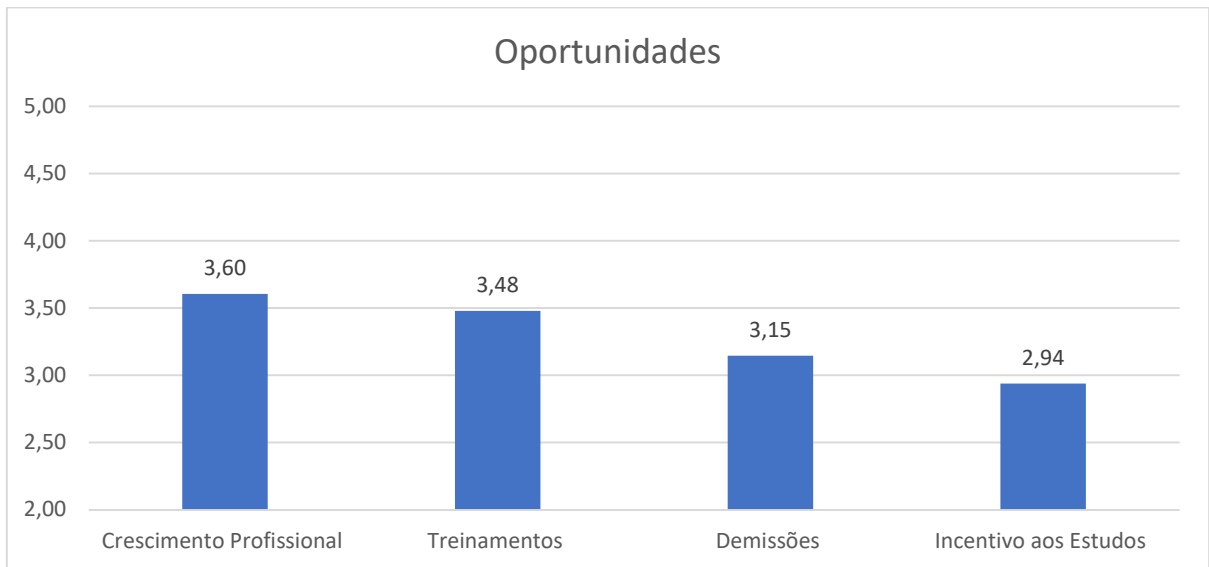
Figura 6 - Uso das Capacidades



Fonte: Do autor, 2019.

Para o critério de uso das capacidades, constatou-se que a empresa está com uma boa média em relação ao grau de satisfação dos colaboradores, contudo não pode deixar de atentar-se a esse quesito, para que sempre possa estar melhorando e controlado.

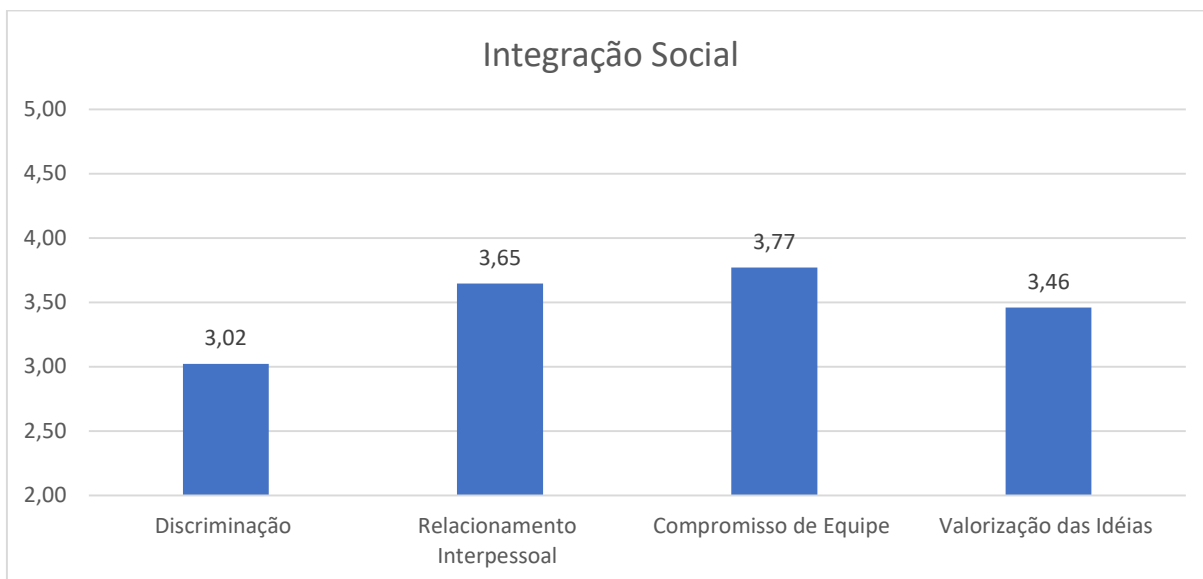
Figura 7 - Oportunidades



Fonte: Do autor, 2019.

Segundo os resultados adquiridos, pode-se observar que dentro do critério “oportunidades” há pontos negativos e positivos. Para os colaboradores, a empresa possui um bom programa de crescimento profissional e de treinamentos, ou seja, o plano de cargos que há atualmente na empresa, está funcionando de acordo. Destacou-se o ponto de incentivo aos estudos, que comprovou que os colaboradores possuem um grau de insatisfação em relação a esse quesito perante a empresa estudada.

Figura 8 - Integração Social

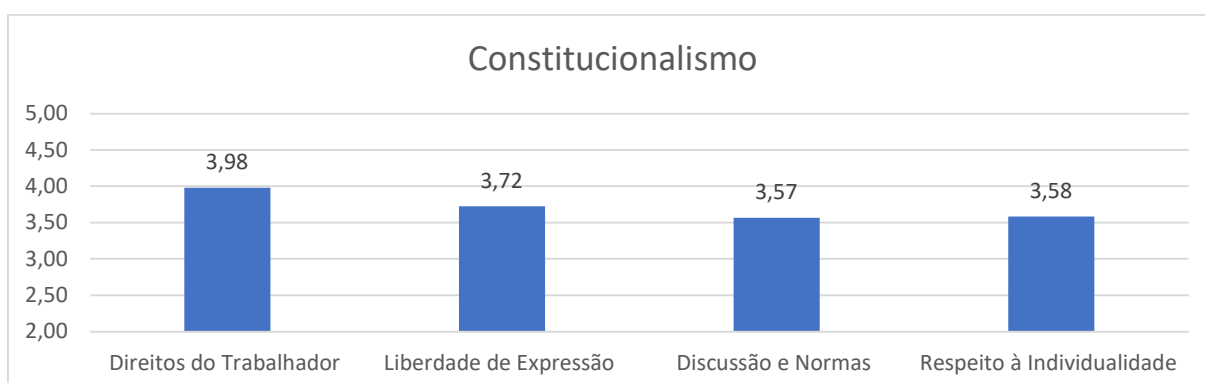


Fonte: Do autor, 2019.

Para o critério de integração social, conseguiu-se identificar que dentro da organização, o relacionamento interpessoal é satisfatório, de acordo com o resultado obtido. Pode se observar, também, que as equipes têm um compromisso coletivo com a empresa. Quando as pessoas possuem um compromisso similar, é intrínseco, concluir que o relacionamento entre os membros melhora, ou seja, um ponto está diretamente ligado ao outro. Atualmente, a empresa sempre incentiva os seus colaboradores a gerarem ideias para melhorias, essas ideias, por vez, são passadas a membros da CIPA, onde são discutidas a viabilidade de aplicação das mesmas.

Um fator importante, observado neste critério foi o fato de existir um grau de insatisfação em relação a discriminação na empresa.

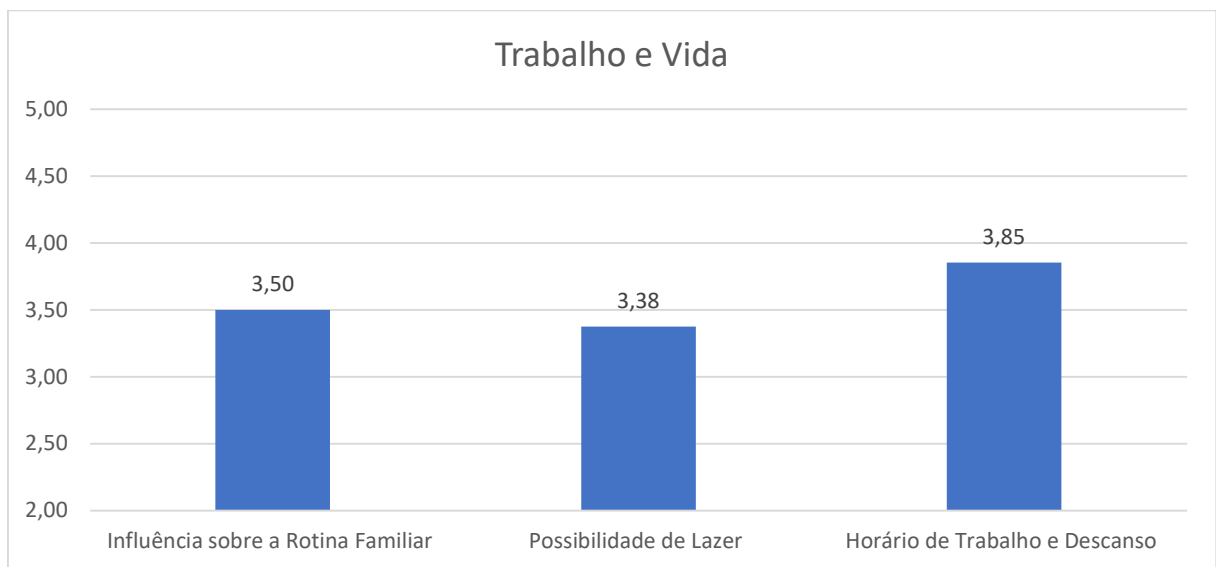
Figura 9 - Constitucionalismo



Fonte: Do autor, 2019.

Dentro do critério constitucionalismo, observou-se que a empresa possui um grau de satisfação razoável de acordo com o resultado do questionário. A organização sempre busca estar se desenvolvendo e buscando saber os direitos de seus colaboradores para que não os lesem de forma alguma. De acordo com a reunião realizada com o RH, foi possível verificar que sempre estão abertos a ouvirem opiniões de seus colaboradores para que se sintam seguros em relação a qualquer assunto, dentre estes, direitos de trabalho, dúvidas sobre folha de pagamento, reclamações diversas.

Figura 10 - Trabalho e Vida

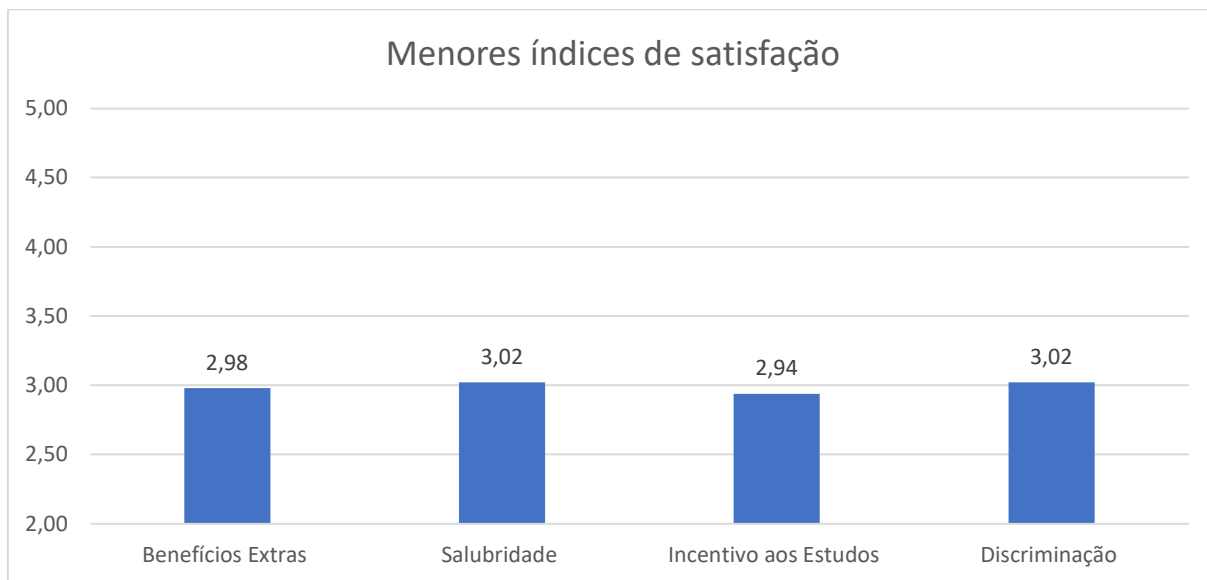


Fonte: Do autor, 2019.

De acordo com os dados obtidos em relação aos critérios de trabalho e vida, observou-se que a empresa possui um bom grau de satisfação entre os colaboradores. A empresa oferece para seus colaboradores, além do horário de almoço que é estipulado por lei, quinze minutos de “hora do café”, onde o funcionário pode ir à cozinha e se alimentar com pão e café, além de utilizar este tempo para um descanso. A empresa não possui como cultura trabalhar com horas extras excessivas, para que não atrapalhe a vida de seus colaboradores, fazendo com que os mesmos possam realizar todas as atividades pessoais com tempo e satisfação.

Dentre todos os resultados obtidos, observou-se que alguns pontos devem ser considerados numa Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho, dado o baixo índice de satisfação do colaborador, conforme Gráfico abaixo:

Figura 11 - Menores Índices de Satisfação



Fonte: Do autor, 2019.

Para realizar uma análise mais afundo destes itens, analisou-se a diferenciação da satisfação dos turnos, a valer Turno A e Turno B, matutino e vespertino, respectivamente. Realizando a comparação entre os dois turnos, verifica-se que a insatisfação dos colaboradores quanto aos benefícios extras que são oferecidos pela empresa é generalizada, pois compreende 2,92% turno A e 3% Turno B.

Observou-se que o critério de salubridade, possui um baixo grau de satisfação entre os colaboradores, cabe a empresa realizar uma análise mais afundas de todos os problemas que possui relacionados a condição de trabalho, e assim possa realizar alterações para que melhore esse fator.

Constatou-se que em relação a discriminação, os colaboradores do turno A, com média 2,8% de satisfação, sentem-se, de alguma forma, discriminados dentro do ambiente de trabalho. Não sendo tão evidente no Turno B, com média 3,11% de satisfação. Cabe a empresa realizar uma investigação para que saiba quais são essas discriminações que estão ocorrendo e, então realizar uma alternativa para que não ocorra mais nenhum tipo de discriminação dentro do ambiente de trabalho.

5. SUGESTÕES DE AÇÕES DE GESTÃO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A partir da unificação de todos os dados obtidos, e as análises dos mesmos, criou-se uma sugestão de plano de ações para que a empresa possa aplicar, visando melhorar a Qualidade de Vida no Trabalho, a partir do aumento do grau de satisfação de seus colaboradores, deste modo, resultando em um aumento significativo em sua produtividade.

Para a ação primária um, propôs-se:

Tabela 7: Ação Primária 1 - Restaurante Empresarial

| Propostas de Ações | Porquê? | Como? |
|--|---|---|
| Restaurante Empresarial (Readequação do espaço de refeitório) | Criação de um restaurante nas dependências da empresa para que os colaboradores possam ter uma refeição mais equilibrada e saudável. Geralmente com acompanhamento de nutricionista. | Terceirização: A empresa poderá estabelecer parceria com uma empresa do ramo alimentício, para oferta de refeição. Como será um plano empresarial, o custo da refeição será baixo. Contudo, deverá ser custeado pela empresa. 50% do valor poderá ser descontado do vale alimentação. |

Fonte: Do autor, 2019.

Com a efetivação da ação, obtém-se:

Tabela 8: Benefícios da Ação Primária – Restaurante Empresarial

| Benefícios | |
|---|---|
| Empresa | Colaborador |
| A garantia da alimentação saudável assegura a qualidade de vida, reduz índice de atestado médico. | Além da alimentação saudável e equilibrada, é mais confortável e aumenta o tempo de descanso do almoço. |

Fonte: Do autor, 2019.

Para a ação primária dois, propôs-se:

Tabela 9: Ação Primária 2 – Plano de Saúde

| Propostas de Ações | Porquê? | Como? |
|---------------------------|--|--|
| Plano de Saúde | A adoção do plano de saúde traz ao colaborador uma segurança maior em relação à sua saúde e de seus dependentes. Aumentando, também, o nível de cuidado pessoal para cada colaborador. | Para a adoção de um plano de saúde deve se procurar alguma empresa que preste esse serviço, deste modo, garantindo a saúde dos colaboradores para eventuais ocorrências dentro ou fora da empresa. |

Fonte: Do autor, 2019.

Com a efetivação da ação, obtém-se:

Tabela 10: Benefícios da Ação Primária 2 – Plano de Saúde

| Benefícios | |
|---|---|
| Empresa | Colaborador |
| A garantia do cuidado a saúde assegura que seu colaborador está totalmente apto para realizar todas as funções a ele estipuladas. | Segurança sobre a sua saúde física e mental, garantia de segurança para seus dependentes. |

Fonte: Do autor, 2019.

Para a ação secundária um, propôs-se:

Tabela 11: Ação Secundária 1 – Plano Odontológico

| Propostas de Ações | Porquê? | Como? |
|---------------------------|--|---|
| Plano Odontológico | A adoção de um plano de odontologia garante ao colaborador um cuidado da sua saúde bucal, onde o mesmo poderá tratar qualquer problema envolvendo sua saúde bucal. | Para a adoção de um plano odontológico, deve se procurar alguma clínica odontológica que ofereça este tipo de serviço. O convênio oferecido, seria um desconto para os colaboradores, ou seja, os procedimentos teriam um valor reduzido para colaboradores e seus dependentes. |

Fonte: Do autor, 2019.

Com a efetivação da ação, obtém-se:

Tabela 12: Benefícios da Ação Secundária 1 - Plano Odontológico

| Benefícios | |
|---|--|
| Empresa | Colaborador |
| <p>A garantia do cuidado odontológico garante que o colaborador não estará sofrendo com alguma espécie de dor relacionada à sua saúde bucal, garantindo que o mesmo possa realizar todas suas tarefas com destreza.</p> | <p>Garantir o cuidado de sua saúde bucal e de seus dependentes, podendo este realizar tratamentos diversos ofertados pela empresa prestadora do serviço.</p> |

Fonte: Do autor, 2019.

Para a ação secundária dois, propôs-se:

Tabela 13: Ação Secundária 2 – Plano de Atividades Físicas

| Propostas de Ações | Porquê? | Como? |
|------------------------------------|---|--|
| <p>Plano de Atividades Físicas</p> | <p>A adoção de um plano de atividades físicas daria a oportunidade para os colaboradores realizarem diversas atividades físicas fora de sua jornada de trabalho, aumentando desta forma à sua qualidade de vida física e mentalmente.</p> | <p>Conveniar se a uma plataforma de digital na qual possui associação com diversos espaços com atividades físicas. Para este benefício seria gerado um valor fixo para ser gasto por mês dentro da plataforma.</p> |

Fonte: Do autor, 2019.

Com a efetivação da ação, obtém-se:

Tabela 14: Benefícios da Ação Secundária 2 – Plano de Atividades Físicas

| Benefícios | |
|--|--|
| Empresa | Colaborador |
| O apoio ao colaborador de práticas de atividades físicas garante que o mesmo estará com a saúde física e mental adequada. Esta irá gerar motivação os colaboradores, devido ao fato de ser um diferencial dentro do mercado. | Poderá manter à sua saúde em dia, e realizar atividades diferentes, promovendo um lazer fora da sua jornada de trabalho. |

Fonte: Do autor, 2019.

Para a ação primária três, propôs-se:

Tabela 15: Ação Primária 3 – Criação de um Projeto de TPM

| Propostas de Ações | Porquê? | Como? |
|---|--|---|
| Criação de um Projeto de TPM (Manutenção Produtiva Total) | A criação de um projeto de TPM tem como o objetivo realizar melhorias dentro da produção. Deste modo, gerando um ambiente mais salubre para conseguir realizar as funções. | Montar um grupo, contendo pelo menos um responsável de cada área: Engenharia, manutenção, líder de produção. Para que realizem reuniões, onde se definam ações para a evolução do projeto, estes como: treinamentos, modificações de máquina, indicadores, etc. |

Fonte: Do autor, 2019.

Com a efetivação da ação, obtém-se:

Tabela 16: Benefícios da Ação Secundária 3 – Criação de um Projeto de TPM

| Benefícios | |
|--|---|
| Empresa | Colaborador |
| Com o projeto, a empresa garantirá ao colaborador um local salubre para se trabalhar, desta forma aumentando o nível de serviço, ou seja, a produtividade e juntamente a isso, um aumento significativo da qualidade de seus produtos. | Irà realizar suas atividades em um local seguro, organizado, limpo e com garantia de melhoria caso encontre algum problema. |

Fonte: Do autor, 2019.

Para a ação primaria quatro, propôs-se:

Tabela 17: Ação Primária 4 – Auxílio nos Estudos

| Propostas de Ações | Porquê? | Como? |
|---------------------------|---|---|
| Auxílio nos Estudos | Com o auxílio nos estudos, a empresa pode fazer com que os colaboradores que possuam interesse se desenvolvam academicamente, gerando um ganho de conhecimento para a empresa. Desta forma, aumentando o nível de cultura e qualificação dentro da mesma. | Realizar parcerias com universidades e escolas técnicas para que possam realizar visitas à empresa e oferecer cursos aos colaboradores que queiram se desenvolver. A empresa poderá optar em dar bolsa integral ou parcial para o colaborador, por meio de contrato, para que garanta que o mesmo continue na organização para trazer os conhecimentos obtidos. |

Fonte: Do autor, 2019.

Com a efetivação da ação, obtém-se:

Tabela 18: Benefícios da Ação Primária 4 – Auxílio nos Estudos

| Benefícios | |
|--|---|
| Empresa | Colaborador |
| Com este benefício a empresa terá um nível de conhecimento elevado dentro de seu quadro de colaboradores, podendo desenvolvê-los, deste modo, trazendo maiores conhecimento para dentro de seus processos. | Terá uma maior oportunidade de se desenvolver e, então, ter uma grande oportunidade de seguir um plano de carreira dentro da empresa. |

Fonte: Do autor, 2019.

Para a ação primaria cinco, propôs-se:

Tabela 19: Ação Primária 5 – Criação de uma Ouvidoria

| Propostas de Ações | Porquê? | Como? |
|---------------------------|---|--|
| Criação de uma Ouvidoria | A criação da ouvidoria garante que todos os colaboradores possam realizar sugestões de melhoria, críticas atuais e reclamações de qualquer caráter. Assim, gerando um ambiente mais satisfatório para se trabalhar. | Implementar um local, onde os colaboradores possam escrever suas opiniões ou relatos anonimamente, se desejarem. Para a análise das sugestões, será definido um grupo que realizará reuniões periódicas para analisar as informações obtidos e, a partir delas, executar um plano de ação. |

Fonte: Do autor, 2019.

Com a efetivação da ação, obtém-se:

Tabela 20: Benefícios da Ação Primária 5 – Criação de uma Ouvidoria

| Benefícios | |
|---|--|
| Empresa | Colaborador |
| A empresa estará sempre se desenvolvendo e melhorando suas práticas em processos e pessoas, gerando, deste modo, um ambiente mais prazeroso para realização de atividades e com maior qualidade de processos. | O colaborador estará assegurado de um canal onde poderá reclamar sobre qualquer ação que o lese de alguma forma. |

Fonte: Do autor, 2019.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho, teve como objetivo realizar uma pesquisa do grau de satisfação dos colaboradores sobre temas relacionados a qualidade de vida no trabalho e, então, a partir dos resultados sugerir um plano de ação visando a melhoria da QVT juntamente a isso aumentando a produtividade da organização.

O termo “qualidade de vida no trabalho” traz a concepção de cooperação entre a administração e o trabalho. Quando uma empresa consegue realizar uma simultaneidade entre os dois campos, é capaz de realizar programas que aumentes a motivação e satisfação, de atender todas nas necessidades e exigências humanas, deste modo gerando um aumento de sua eficiência e produtividade.

Atualmente, as empresas devem buscar aumentar sua produtividade para que dessa forma consigam se sobressair perante as outras dentro do mercado, para isso buscar alinhar administração junto a uma cadeia de valor que englobe seus processos produtivos, com o objetivo de potencialização de todos seus recursos.

A produtividade de uma organização tem uma forte interdependência com a qualidade de vida no trabalho, deste modo, podemos dizer que o reconhecimento do colaborador, a circunstância de trabalho, o grau de satisfação e motivação, são fatores fundamentais para o sucesso de uma boa organização.

A partir dos estudos realizados, pode se concluir que, a empresa possui alguns pontos que devem ser trabalhados para que se aumente o grau de satisfação de qualidade de vida dos colaboradores. Os pontos que devem ser trabalhados pela empresa são os benefícios extras, salubridade, incentivos a estudos e discriminação. Então, partindo desses critérios, foi se criado e sugerido à empresa, um plano de ação primário e secundário contendo as possíveis soluções para todos os pontos que foram observados graus de satisfação não adequados.

7. REFERÊNCIAS

- BABBIE, Earl. **Métodos de Pesquisas de Survey**. Tradução Guilherme Cezarino. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 1999, 519 p.
- BRYMAN, Alan. **Research Methods and Organization Studies**. Great Britain: Routledge, 1989, 283 p.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos: fundamentos básicos**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. Rio de Janeiro. Elsevier, 2004.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. Edição compactada. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- FEIGENBAUM, Armand V. **Controle da qualidade total: gestão e sistemas**. Volume I, São Paulo: Makron Books 1994.
- FERNANDES, Eda C. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar**. Salvador, BA: Casa da Qualidade, 1996.
- FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.
- LIMA, Ire Silva. **Qualidade de vida no trabalho**. Revista do Centro de Ciências Econômicas Jurídicas e Sociais, Ulbra.1998.
- GRABARSCHI, I.V. S. S. **Qualidade de Vida no Trabalho e sua influência na percepção da qualidade de serviços**. 2001.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- GOULART, I. B., SAMPAIO, J. R. **Qualidade de vida no trabalho: uma análise da experiência de empresas brasileiras**. In: SAMPAIO, J. R. et al. Qualidade de vida no trabalho e psicologia social. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2. ed., 2004.
- MARTEL, Jean-Pierre. DUPUIS, Gilles. **Quality of work life: theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measurement instrument**. Social Indicators Research. v. 77, 2006.
- STONER, James A. F. e FREEMAN, R. Edward. **Administração**. 5º Edição. Rio de Janeiro: Editora LTC, 1999.
- TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.
- VERDUSSEN, Roberto. **Ergonomia: a racionalização humanizada do trabalho**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos: S. A.1978.

VERGARA, Sylvia C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3.ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2000.

ANEXO 1:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

| | | | | | |
|-------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Remuneração Justa | | | | | |
| Equilíbrio Salarial | | | | | |
| Benefícios Extras | | | | | |
| CONDIÇÕES DE TRABALHO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Jornada Semanal | | | | | |
| Carga de Trabalho | | | | | |
| Salubridade | | | | | |
| Fadiga | | | | | |
| USO DAS CAPACIDADES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Autonomia | | | | | |
| Importância das Tarefas | | | | | |
| Avaliação do Desempenho | | | | | |
| Responsabilidade Conferida | | | | | |
| OPORTUNIDADES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Crescimento Profissional | | | | | |
| Treinamentos | | | | | |
| Demissões | | | | | |
| Incentivo aos Estudos | | | | | |
| INTEGRAÇÃO SOCIAL | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Discriminação | | | | | |
| Relacionamento Interpessoal | | | | | |
| Compromisso de Equipe | | | | | |
| Valorização das Ideias | | | | | |
| CONSTITUCIONALISMO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Direitos do Trabalhador | | | | | |
| Liberdade de Expressão | | | | | |
| Discussão e Normas | | | | | |
| Respeito à Individualidade | | | | | |

| TRABALHO E VIDA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Influência sobre a Rotina Familiar | | | | | |
| Possibilidade de Lazer | | | | | |
| Horário de Trabalho e Descanso | | | | | |

Fonte: Do autor, 2019.