

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DO DEPARTAMENTO DE ESTACIONAMENTO REGULAMENTADO - ÁREA AZUL DA EMPRESA SETERB

Gerson Gilberto Nicoleti¹
Manuela Fernanda Lauer²

RESUMO

Pelo fato do SETERB, Departamento de Estacionamento Regulamentado – Área Azul, ser um órgão público, o mesmo acaba passando por diversas mudanças, as quais acabam prejudicando os processos de continuidade administrativa e organizacional. A qualidade de vida deste setor é preocupante, pois a maioria das monitoras sofre de Lesão por Esforço Repetitivo (LER) e, além disso, elas também acabam sofrendo com o estresse diário, devido a suas atividades e do contato com os usuários do sistema. O grande crescimento dos aspectos relacionados à preocupação do bem estar dos colaboradores faz com que as organizações, de uma forma geral, acabem por adotar procedimentos que visem desenvolver aspectos positivos ligadas ao tema qualidade de vida. Com o desenvolvimento dessa pesquisa, realizada com as colaboradoras no sentido de que as mesmas relatassem quais os principais fatores relacionados à qualidade de vida no trabalho, bem como uma entrevista com o departamento de assistência social da empresa no sentido de levantar quais ações desenvolvidas que vão de encontro ao tema relacionado, foi possível conhecer como se encontra o tema qualidade de vida no trabalho na empresa SETERB, Departamento de Estacionamento Regulamentado – Área Azul e, desta forma, propor sugestões de melhoria a fim de aumentar o bem estar dos colaboradores, ocasionando a possibilidade de obtenção de vantagens competitivas sustentáveis por parte da empresa.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho. Monitoras. Estresse. SETERB.

1 INTRODUÇÃO

As empresas do setor público passam por diversas mudanças, pois a cada gestão nova, mudam-se as propostas e os projetos. Porém, não se vê preocupação em cuidar da qualidade de vida no trabalho dos funcionários.

Para que possam desempenhar com qualidade suas tarefas, os funcionários precisam sentir-se bem, tornando-se mais produtivos, gostar do que fazem, ter conhecimento e habilidade na execução das mesmas e também possuir um bom relacionamento interpessoal.

¹ Professor Orientador. Graduado em Administração de Empresas pela FURB e Especialista em Gestão de Recursos Humanos pela FURB. (ggnicoleti@uol.com.br)

² Graduada em Administração de Empresas pelo Instituto Blumenauense de Ensino Superior – IBES. (manuela@unibes.edu.br)

As empresas também devem incentivar, promover e desenvolver a busca por uma melhor qualidade de vida, através de campanhas e políticas, buscando a criação de hábitos mais saudáveis. Isto é muito importante, pois as mesmas gastam a maior parte de seu tempo com sua vida profissional, e isso acaba causando muito estresse às pessoas, fazendo assim, com que não trabalhem felizes, por isso tem a necessidade de se ter um bom ambiente de trabalho, um clima agradável com a chefia e os colegas de trabalho, satisfação dos funcionários e motivação. O estresse causado aos funcionários, muitas vezes acaba interferindo e diminuindo o seu desempenho e também pode acabar levando ao afastamento de funcionários.

Cada vez mais, é importante possuir qualidade de vida no trabalho nas empresas, tanto nas privadas, como também nas empresas públicas, pois é pelos programas de qualidade de vida no trabalho que pode-se perceber as condições de trabalho e as necessidades físicas e psicológicas de cada funcionário.

Portanto, nos dias atuais, torna-se importante cuidar da qualidade de vida dentro da empresa, a fim de que se verifique como está a qualidade do ambiente interno e externo, a satisfação e o relacionamento interpessoal dos funcionários, para que assim se tenha eficiência, eficácia e qualidade nos atendimentos e serviços.

Com isso, é muito importante pesquisar e levantar os dados quanto a QVT, verificar os fatores com relação à saúde, segurança, motivação, grau de satisfação, relacionamento com colegas de trabalho e o ambiente de trabalho das funcionárias do Departamento de Estacionamento Regulamentado – Área Azul da empresa SETERB e também verificar e analisar a possibilidade de aumentar os dados pesquisados entre as funcionárias.

Contudo, este estudo foi desenvolvido, para verificar e melhorar programas com relação a QVT, melhorando as condições de trabalho para as funcionárias do setor da Área Azul, e também para outras empresas que querem utilizar os programas de QVT, aperfeiçoando assim os métodos existentes dentro das empresas e um melhor aproveitamento dos funcionários.

2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Para se ter qualidade e produtividade, as empresas precisam ter pessoas participantes e motivadas nos trabalhos que realizam e serem recompensadas por sua contribuição. Conforme Chiavenato (2002, p.295) “a competitividade organizacional passa obrigatoriamente pela qualidade de vida no trabalho. Para atender ao cliente externo, não se deve esquecer o cliente interno”. Para satisfazer o cliente externo, a empresa precisa primeiro agradar seus funcionários que são responsáveis (atuam na área e tem um certo conhecimento) pelo produto ou serviço oferecido. A gestão da qualidade total da empresa depende muito da otimização do poder humano, e isso também depende de como sentem-se as pessoas trabalhando dentro da empresa.

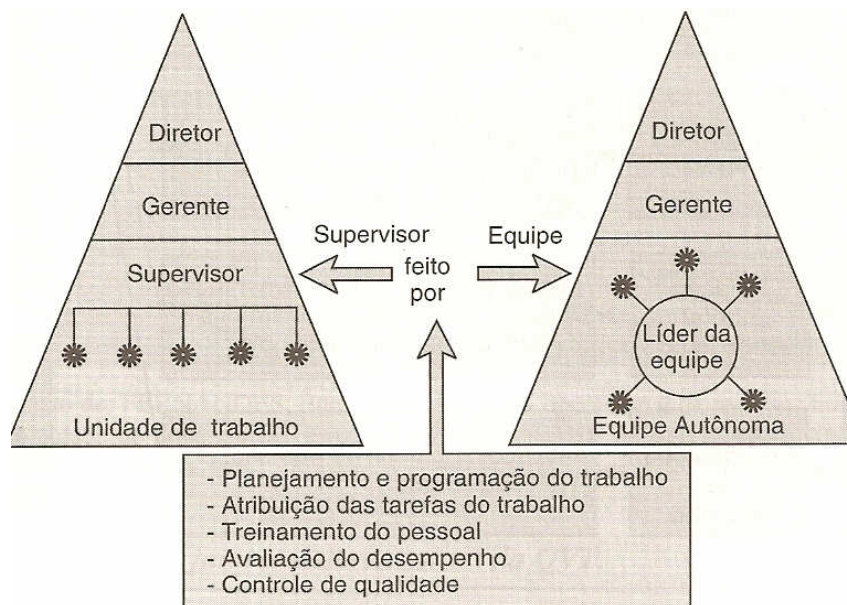


Figura 1: Implicações organizacionais e gerenciais das equipes autônomas

Fonte: Chiavenato (2002, p.295)

A qualidade de vida no trabalho (QVT) representa em que grau os funcionários de uma empresa estão satisfeitos com as suas necessidades pessoais através de suas atividades exercidas na empresa. A QVT contém uma série de fatores tais como: possibilidade de crescimento dentro da empresa, reconhecimento pelos resultados alcançados, satisfação com a execução de seu trabalho, o salário,

os benefícios, o relacionamento entre os colegas de trabalho, a liberdade e o poder de decisão e o ambiente psicológico e físico de trabalho. Conforme Chiavenato (2002, p.297) “a QVT envolve não somente os aspectos intrínsecos do cargo, mas todos os aspectos extrínsecos”. Isto acaba afetando as atitudes pessoais e comportamentos importantes para a produtividade individual, como por exemplo, motivação para o trabalho, adaptação a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e inovação ou aceitação de mudanças.

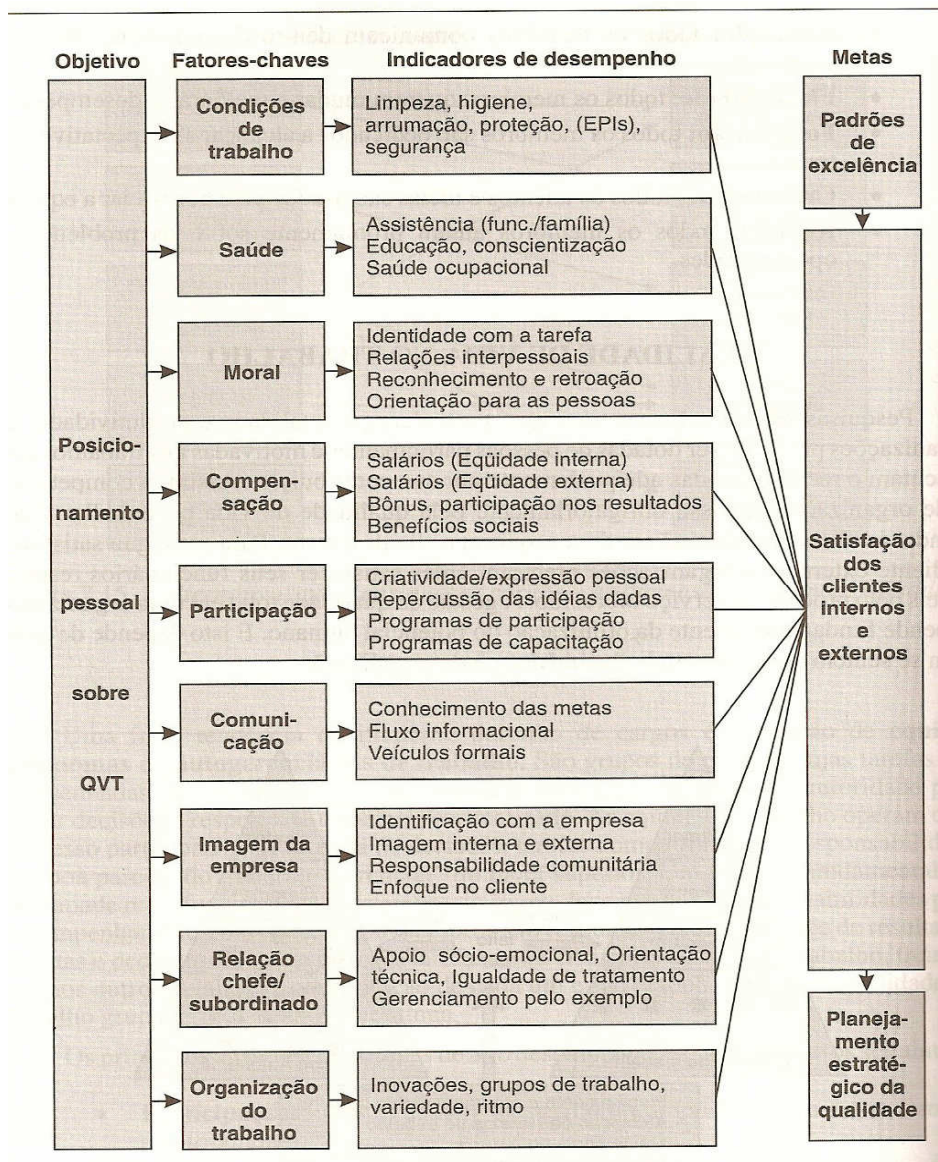


Figura 2: Modelo de pesquisa sobre qualidade de vida no trabalho

Fonte: Chiavenato (2002, p.296)

A QVT assimila duas posições contrárias, a primeira é a exigência dos empregados quanto ao seu bem-estar e a satisfação no trabalho; a segunda é o

NICOLETI, Gerson Gilberto; LAUER, Manuela Fernanda. Qualidade de vida no trabalho do departamento de estacionamento regulamentado - área azul da empresa Seterb. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.1, n.4, p.01-20, Sem II. 2007 Edição Temática TCC's

ISSN 1980-7031

interesse das empresas quanto a sua força potencial sobre a qualidade e produtividade.

A importância das necessidades humanas varia muito segundo a cultura de cada pessoa e de cada empresa, a QVT não é só determinada pelas suas características individuais (expectativas, valores) ou situacionais (tecnologia, estrutura da empresa), mas principalmente pela atuação sistêmica destas características individuais e organizacionais. (CHIAVENATO, 2002)

O desempenho no cargo e o clima organizacional significam fatores muito importantes para determinação da QVT. Se a qualidade for muito baixa, levará o empregado à má vontade, insatisfação e ao declínio da produtividade. Se a qualidade for alta, levará a um clima de confiança, respeito, na qual a tendência é aumentar as suas contribuições e aumentar as oportunidades de resultados psicológicos. (CHIAVENATO, 2002)

Os ambientes das empresas buscam a competitividade por causa de grandes mudanças que acontece na economia mundial, na tecnologia, na organização produtiva e nas relações sociais, políticas e de trabalho.

Segundo Limongi-França e Arellano (2002, p.295):

[...] No Brasil, essas transformações assumiram expressão maior em consequência da abertura abrupta da economia, da implementação dos programas de estabilização monetária e das reformas constitucionais que visam à redução e à reorientação do papel do Estado na economia. Todas essas mudanças geram um ambiente socioempresarial em ebulição, no qual os fatores conjunturais de sobrevivência muitas vezes se sobrepõem aos objetivos de mudanças de longo prazo na sociedade que conduzam, efetivamente, as melhorias de condições de vida e bem-estar dos cidadãos.

Neste contexto, do qual as organizações adquirem produtividade e processos de mudanças sendo que o objetivo é de melhorar sua posição de competitividade no mercado, a qualidade de vida no trabalho esta ganhando espaço como uma valia intrínseca do uso da competitividade concomitantemente ao conforto da empresa.

2.1 CONCEITOS E ABORDAGENS SOBRE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Qualidade de vida no trabalho é o conjunto de ações de uma empresa, no qual insere melhorias e inovações na estrutura do ambiente de trabalho, das gerências e tecnologias.

Segundo Limongi-França e Arellano (2002, p.296):

[...] existem muitas interpretações de qualidade de vida no trabalho, desde o foco clínico da ausência de doenças no âmbito pessoal até as exigências de recursos, objetos e procedimentos de natureza gerencial e estratégica no nível das organizações. Novos paradigmas de modos de vida dentro e fora da empresa, construindo novos valores relativos às demandas de qualidade de vida no trabalho, estão sendo estruturados por diversos segmentos da sociedade e do conhecimento científico.

Baseado em Limongi-França e Arellano (2002), destacam-se:

- a) **Administração:** aumenta o volume de mobilização de recursos para atingir resultados em ambientes cada vez mais complicados, de muitas mudanças e competitivos.
- b) **Ecologia:** é a ciência em que o homem faz parte e também é responsável pela preservação do ecossistema e insumos da natureza.
- c) **Economia:** dá ênfase ao conhecimento de que os bens tem fim e que a distribuição de bens, serviços e recursos devem envolver o reconhecimento e igualdade de cada um e os direitos da sociedade.
- d) **Engenharia:** elaboram formas de produção que são flexíveis ao trabalho manual, armazenamento de materiais, organização do trabalho, controle de processos e o uso da tecnologia.
- e) **Ergonomia:** é o estudo das condições de trabalho que são ligadas as pessoas. É baseado na psicologia, na tecnologia industrial e na medicina, tendo em vista o conforto e o desempenho nas várias posições de trabalho.
- f) **Psicologia:** mostra a influência das reações internas e as expectativas de vida da pessoa e o interesse íntimo das necessidades individuais para seu comprometimento com o trabalho em conjunto com a razão.
- g) **Saúde:** preserva a integridade física, psicológica e social do ser humano, e não só atua sobre o controle de doenças e auxiliar na expectativa de vida e no reinvestimento profissional da pessoa que fica doente.

h) **Sociologia:** age sobre a dimensão simbólica do que é dividido e construído socialmente, mostrando a implicação de quem influencia e é influenciado em vários contextos culturais e da origem da empresa.

Segundo Limongi-França e Arellano (2002, p.297):

[...] essas contribuições permitem identificar dois movimentos principais na gestão da qualidade de vida no trabalho: o primeiro, individual, caracteriza-se pelo aprofundamento da compreensão a respeito do estresse e das doenças associadas às condições do ambiente organizacional; o segundo, organizacional, refere-se à expansão do conceito de qualidade total, que deixa de restringir-se a processos e a produtos para abranger aspectos comportamentais e satisfação de expectativas individuais, visando à concretização dos resultados da empresa.

Os principais movimentos da QVT são o individualismo, que refere-se as doenças causadas no ambiente de trabalho e o organizacional, que diz respeito a qualidade total, limitando alguns processos para assim abranger o comportamento e satisfação dos funcionários, para tornar concreto o proveito da empresa. (LIMONGI-FRANÇA e ARELLANO, 2002)

2.2 O QUE É ESTRESSE?

Estresse é qualquer tipo de exigência ou pedido urgente que é feita a uma pessoa que acaba o obrigando ou forçando-o a lidar com seu comportamento no limite. O estresse pode vir de duas formas, quando a pessoa exerce muita atividade física e pela atividade mental e emocional. Por essas duas formas de estresse a reação física é a mesma. (BOHLANDER, SNELL e SHERMAN, 2005)

Conforme Bohlander, Snell e Sherman (2005, p.358):

[...] Os psicólogos usam dois termos distintos entre formas positivas e negativas de estresse, embora as reações às duas formas sejam as mesmas do ponto de vista bioquímico.

O estresse positivo é chamado de eustresse, pois é o que acompanha a euforia e a realização, podendo ter efeito positivo na pessoa e também na empresa. É o estresse que se alcança desafios como os encontrados em um cargo técnico,

gerencial ou até mesmo pessoas que tem contato com o público, fazendo com que a pessoa tenha mais incentivo no seu trabalho, tendo maior empenho. Já o estresse negativo é chamado de distresse ou angústia, sendo este disfuncional para a pessoa e para a empresa. Este tipo de estresse, só se torna distresse quando percebe-se a perda de sentimentos de segurança e adaptação. A pessoa também tem a sensação de abandono e frustração. (BOHLANDER, SNELL e SHERMAN, 2005)

Segundo Schermerhorn, Hunt e Osborn (1999, p.291):

[...] O estresse excessivo sobrecarrega e mina as condições físicas e mentais de uma pessoa. Sinais de estresse extremo incluem absenteísmo, rotatividade, erros, acidentes, insatisfação, desempenho reduzido e até mesmo comportamento anti-ético. Às vezes chamado sobrecarga de trabalho, por exemplo ocorre quando se pede a funcionários para se atingirem objetivos irrealistas. Em face aos padrões de desempenho impossíveis, as pessoas podem falsificar suas realizações ou se engajar em outras práticas questionáveis.

O estresse causa ansiedade e frustração, prejudicando assim o bem-estar das pessoas. Este tipo de estresse pode causar sérios problemas de saúde, tais como, infartos, úlceras, depressão, ataques cardíacos, entre outros. Por isso, os chefes têm que ficar atentos e de olho em seus funcionários, pois os sintomas são variados e múltiplos. (SCHERMERHORN, HUNT e OSBORN, 1999)

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa caracterizou-se como exploratória descritiva quanto aos objetivos, pois conforme dados levantados na própria empresa e junto aos seus funcionários, foi realizada uma descrição destes fatos. A pesquisa também será quantitativa, pois a mesma procura quantificar os dados.

Segundo Gil (1999, p.43):

[...] as pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, tendo em vista, a formulação de problemas mais preciosos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. De todos os tipos de pesquisa, estas são as que apresentam menor rigidez no planejamento.

NICOLETI, Gerson Gilberto; LAUER, Manuela Fernanda. Qualidade de vida no trabalho do departamento de estacionamento regulamentado - área azul da empresa Seterb. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.1, n.4, p.01-20, Sem II. 2007 Edição Temática TCC's
ISSN 1980-7031

A pesquisa será exploratória, pois por meio da pesquisa será explorado os dados e os problemas encontrados dentro da empresa, para depois poder solucioná-los.

A pesquisa descritiva, segundo Gil (1999, p. 44) “tem como objetivo primordial à descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis”.

A pesquisa é caracterizada como descritiva, pois os dados levantados descrevem as situações em que se encontram as monitoras de Área Azul, da empresa SETERB, e também descreve as propostas encontradas através do questionário aplicado as monitoras.

A pesquisa tem como procedimento de investigação um estudo de campo, pois seus dados foram coletados e analisados a partir de informações obtidas na empresa e suas propostas servirão como base para o desenvolvimento de programas de qualidade de vida no trabalho dentro da empresa específica.

Conforme Lakatos e Marconi (2001, p.186):

[...] Pesquisa de campo é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles.

A pesquisa tem a abrangência do Departamento de Estacionamento Regulamentado – Área Azul, contando com uma população de 34 funcionárias, visando levantar e propor ferramentas que melhorem a Qualidade de vida destas funcionárias.

Assim, será aplicado um questionário às funcionárias deste departamento com o objetivo de pesquisar a Qualidade de Vida no Trabalho destas funcionárias.

O SETERB foi criado pela Lei Municipal n.º 2.437, de 27 de março de 1979, como entidade autárquica subordinada ao Governo Municipal, dispondo de autonomia econômico-financeira dentro dos limites traçados na lei. Passados 25 anos, foi criada uma Lei Complementar n.º 438, de 22 de dezembro de 2003, onde sua denominação passa a ser “Serviço Autônomo Municipal de Trânsito e Transportes de Blumenau.”

A autarquia é o órgão gerenciador e fiscalizador do sistema de trânsito e transporte em Blumenau. O Estacionamento Regulamentado – Área Azul, foi criado em 1984

NICOLETI, Gerson Gilberto; LAUER, Manuela Fernanda. Qualidade de vida no trabalho do departamento de estacionamento regulamentado - área azul da empresa Seterb. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.1, n.4, p.01-20, Sem II. 2007 Edição Temática TCC's
ISSN 1980-7031

por um Decreto Municipal, e hoje é regulamentada pela Lei n.º 4.181, de 11 de fevereiro de 1993.

Para fins desta pesquisa, foi utilizado um questionário estruturado, ou seja, composto por perguntas abertas e fechadas.

Conforme Oliveira (2002, p.234):

[...] o questionário é um instrumento, normalmente, preparado em formulário pré-impreso, que permite substancial redução de tempo para levantamento das informações desejadas, pois poderá ser, simplesmente, distribuído para posteriormente ser recolhido e tabulado.

O questionário é um documento e normalmente é digitalizado e entregue as pessoas para responderem, pois é um meio mais rápido e eficaz para colher informações.

A mensuração das perguntas é composta por perguntas de múltipla escolha, com base no percentual de cada uma.

Também realizou-se uma entrevista no departamento de serviço social da empresa, contendo uma pergunta aberta.

O tratamento e a análise dos dados foram apresentados através de gráficos. Os resultados foram interpretados a partir das respostas obtidas.

A pesquisa terá uma abordagem quantitativa, através dos dados que serão levantados, pois, será um estudo baseado em dados numéricos, caracterizando-a como pesquisa quantitativa.

Segundo Godoy (1995, p.63):

[...] a pesquisa quantitativa envolve a obtenção de dados descritivos sobre pessoas, lugares e processos interativos pelo contato direto pelo pesquisador com a situação estudada, procurando compreender os fenômenos segundo as perspectivas dos sujeitos, ou seja, dos participantes da situação do estudo.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste contexto, foram identificadas as ações existentes na empresa e o que precisa ser melhorado e implantado a respeito da Qualidade de Vida no Trabalho.

Com base nos resultados, identifica-se propor melhorias no ambiente de trabalho e ações para o aumento da QVT.

Sabendo-se que há 34 monitoras, somente 28 responderam ao questionário, pois 01 funcionária está em desvio de função, 01 funcionária estava de atestado médico, 02 funcionárias estavam de férias e 02 funcionárias estão de licença médica. Há também no setor, 01 gerente e 02 motoristas, sendo que ambos são funcionários efetivos.

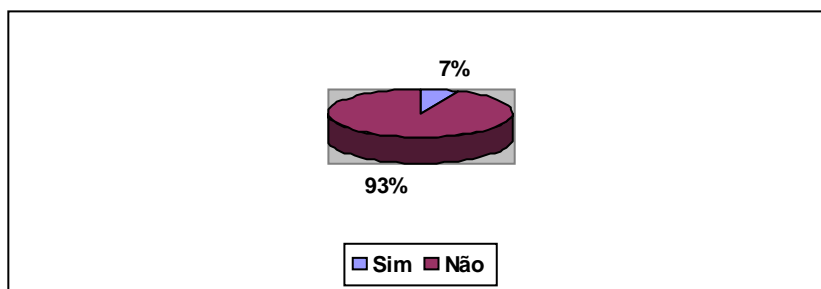


Gráfico 4 – Ação desenvolvida que colabora para a QVT

Fonte: Pesquisa de campo, 2007.

Em relação ao gráfico 4, 7% das funcionárias responderam que conhecem alguma ação desenvolvida pela empresa na sua QVT, mas 93% responderam que desconhecem alguma ação desenvolvida pela empresa. A minoria respondeu que as ações prestadas pela empresa seriam as palestras com relação à saúde. Portanto, percebe-se que a maioria sente a falta de algum tipo de ação em relação à qualidade de vida no trabalho.

Conforme Chiavenato (2004, p.451) “os programas de bem-estar estão geralmente adotados por organizações que procuram prevenir problemas de saúde de seus funcionários”.

É muito importante para a empresa ter alguma ação com relação à QVT dos funcionários, como por exemplo, a ginástica laboral e palestras relacionados a vários temas, assim os funcionários irão trabalhar mais realizados e satisfeitos.

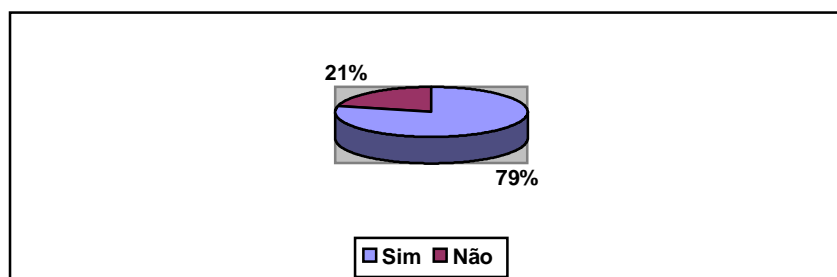


Gráfico 8 – Ambiente físico

Fonte: Pesquisa de campo, 2007.

Conforme o gráfico 8, 79% das funcionárias responderam que o ambiente em si é agradável, já 21% responderam que o ambiente não é agradável. As mesmas opinaram pelo que poderia ser melhorado, em relação ao ambiente físico, sendo que os fatores mais sugeridos foram melhor condição de trabalho, mais organização, os postos poderiam ter uma melhora na limpeza e melhoria nas instalações.

Percebe-se que a grande maioria está satisfeita com o ambiente físico em si, o que já é um ponto positivo para a empresa.

É importante o funcionário gostar do seu local de trabalho, pois é lá onde passará a maior parte de seu tempo, pois assim trabalhará com mais disposição e se sentirá mais satisfeito.

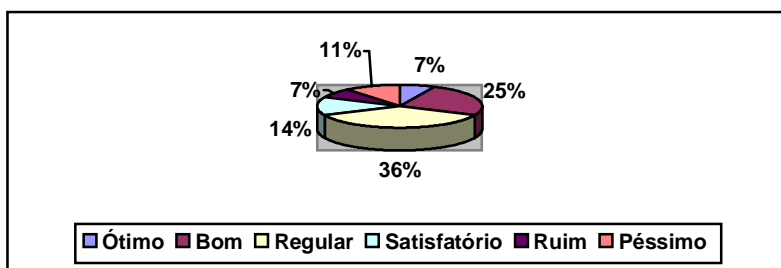


Gráfico 9 – Iluminação, ruído e ventilação

Fonte: Pesquisa de campo, 2007.

O gráfico 9 mostra que, 36% das funcionárias responderam que a iluminação, ruído e ventilação em seu local de trabalho é regular, 25% considera boa a iluminação, ruído e ventilação em seu local de trabalho, 14% das funcionárias afirmam que é satisfatória, 11% concordam que é péssimo e 7% concluíram que é ótimo e 7% ruim. Percebe-se que a maioria das funcionárias concorda que a iluminação, ruído e ventilação do seu local de trabalho são regulares, pois algumas monitoras passam parte de seu horário trabalhando na rua, onde há muito barulho.

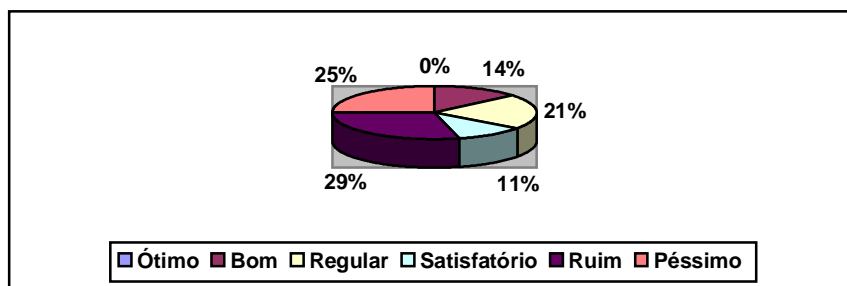


Gráfico 12 – Nível de motivação proporcionado pela empresa

Fonte: Pesquisa de campo, 2007.

De acordo com o gráfico 12, pode-se perceber que o nível de motivação pesquisado entre as funcionárias está baixo, pois existe um percentual de 54% descontente com este quesito, além disso, 21% das funcionárias considera o nível de motivação regular. Apenas 14% concluiu que a motivação na empresa é bom, acompanhado de um percentual de 11% satisfatório.

Segundo Chiavenato (2002, p.80) “a motivação funciona em termos de forças ativas e impulsionadoras, traduzidas por palavras funciona como desejo e receio; o indivíduo deseja poder, *status*, receia as ameaças à sua auto-estima”.

Como pode-se observar, a grande maioria está insatisfeito com relação ao nível de motivação proporcionado pela empresa, sendo que este fator deveria ser levado mais em consideração, pois é mais um ponto negativo para a empresa.

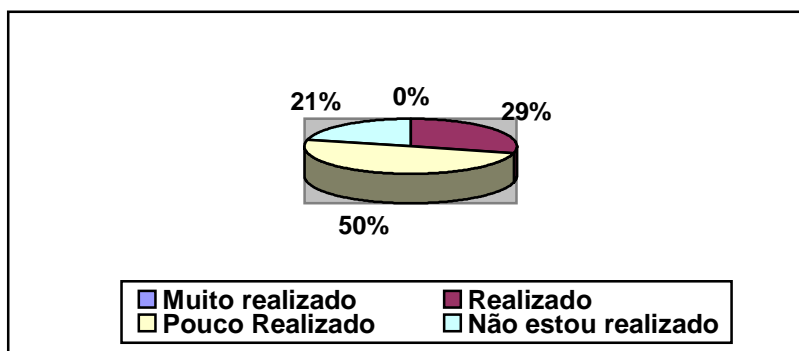


Gráfico 14 – Trabalho x execução x sentimento

Fonte: Pesquisa de campo, 2007.

Como demonstrado no gráfico 14, 50% das funcionárias sentem-se pouco realizadas com o trabalho que executam, 29% responderam que sentem realização com o trabalho que executam e 21% concluíram que não estão realizadas com o trabalho que executam.

Este é um fator preocupante, pois como pode-se perceber a grande maioria das funcionárias não estão muito satisfeitas com o trabalho que executam, o que pode acabar prejudicando o trabalho, pois como as funcionárias não estão realizadas, podem ocasionar muitos problemas de estresse e desmotivação das mesmas.

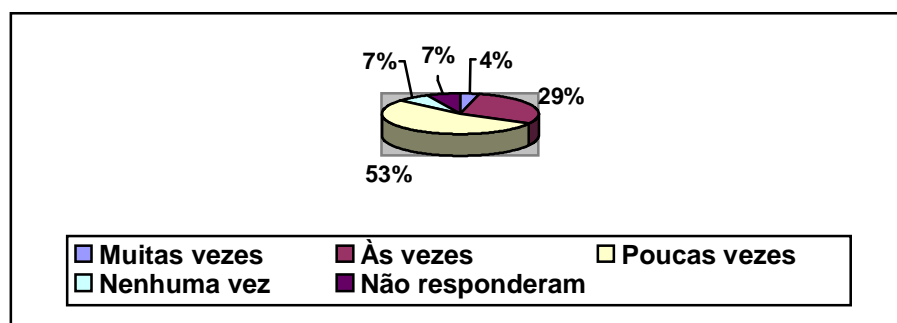


Gráfico 15 – Canais de comunicação

Fonte: Pesquisa de campo, 2007.

Conforme o gráfico 15, 53% das funcionárias responderam que poucas vezes podem dar opiniões, dúvidas ou sugestões em reuniões ou avaliações, 29% responderam que às vezes utilizam desses canais de comunicação, 7% afirmam que nunca puderam opinar, sugerir ou tirar dúvidas em caso de reuniões no setor e 4% responderam que sugerem, opinam ou tiram dúvidas muitas vezes em reuniões e avaliações.

Observando o resultado, percebe-se que há poucos meios de comunicação entre a empresa e suas funcionárias. Segundo Chiavenato (1994, p.122) “Comunicação é o processo de transmissão de uma informação de uma pessoa para outra, sendo então compartilhado por ambas”, ainda segundo Chiavenato (2002, p.125) “as comunicações dentro das empresas não são perfeitas, pois são transformadas ou alteradas ao longo do processo, o que faz com que o último elo, quase sempre recebe algo diferente do que foi originalmente enviado”.

Como pode-se perceber, as funcionárias não podem dar muitas opiniões ou sugestões, sendo um ponto negativo para a empresa, pois é muito importante ter opiniões ou sugestões dos funcionários, pois como há muita desmotivação, elas tem uma outra visão.

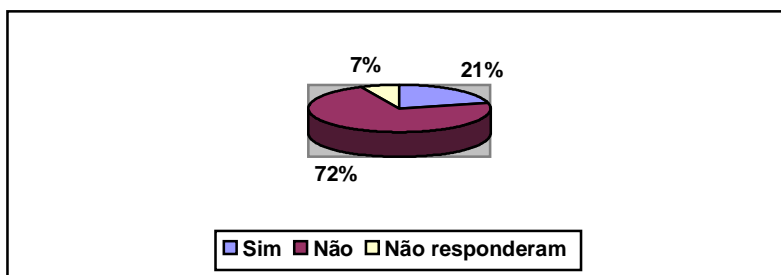


Gráfico 17 – Poder de decisão

Fonte: Pesquisa de campo, 2007.

O gráfico 17 mostra que, 72% das funcionárias não têm da empresa o poder de decisão e nem são válidas as opiniões que dão para melhoria, 21% responderam que a empresa dá poder de decisão e aceita opiniões de seus funcionários e 7% não responderam. As funcionárias sugeriram algumas melhorias dentro da empresa, tais como, um melhor aproveitamento dos profissionais, plano de carreira, trabalho de equipe, diretoria mais comprometida com o grupo, visando o lado profissional e não o lado político.

Percebe-se que a empresa não dá poder de decisão aos seus funcionários, como pode-se observar o gráfico 15, as mesmas não podem dar opiniões e nem melhorias para a empresa, o que seria interessante, para que assim a empresa pudesse fazer um planejamento, melhorando como um todo seus processos.

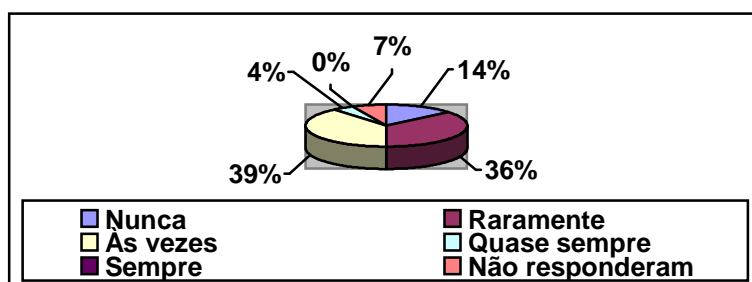


Gráfico 22 – Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças

Fonte: Pesquisa de campo, 2007.

O gráfico 22 mostra que, 39% das funcionárias responderam que a empresa promove às vezes programas de promoção da saúde e prevenção de doenças, 36% que raramente a empresa promove esses programas, 14% responderam que nunca há algum programa de promoção com relação à saúde e doenças e 4% consideram

NICOLETI, Gerson Gilberto; LAUER, Manuela Fernanda. Qualidade de vida no trabalho do departamento de estacionamento regulamentado - área azul da empresa Seterb. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.1, n.4, p.01-20, Sem II. 2007 Edição Temática TCC's
ISSN 1980-7031

que quase sempre há algum programa relacionado à prevenção de doenças e promoção da saúde aos funcionários, 7% não responderam.

Percebe-se que a empresa não leva em consideração os programas de promoção da saúde e prevenção de doenças das funcionárias. Conforme o gráfico 18, a grande maioria das funcionárias concorda que a empresa deveria utilizar métodos antiestressantes e também como pode-se perceber no gráfico 12 o nível de motivação proporcionado pela empresa é baixo, seria muito interessante a empresa utilizar mais programas de promoção da saúde e prevenção de doenças aos seus funcionários, pois, as mesmas já possuem problemas de saúde causado pelo trabalho.

5 CONCLUSÃO

A preocupação com a qualidade de vida no trabalho é e deve ser um fator elevado nas empresas. Os programas de qualidade de vida são de grande importância para o desenvolvimento pessoal e profissional de seus funcionários, bem como para um desenvolvimento eficaz das empresas.

Quanto melhor suas condições de vida e de trabalho, mais competitiva e lucrativa se torna a empresa. Com estas condições, haverá maior motivação e comprometimento dos funcionários, sendo assim, um bom e excelente serviço prestado e com uma boa qualidade nos atendimentos aos usuários, clientes, fornecedores, etc.

A empresa que oferece uma boa qualidade de vida aos seus funcionários terá muitos ganhos, pois assim haverá uma melhora no relacionamento intra e inter pessoal, redução de rotatividade, melhoria nas atitudes, motivação para o trabalho, aumento da produtividade e integração social no trabalho.

Partindo assim da importância da melhoria da QVT da empresa SETERB, do Departamento de Estacionamento Regulamentado – Área Azul, foi feito um estudo e uma pesquisa para analisar a QVT no setor de área azul. O principal objetivo deste trabalho foi identificar fatores que são voltados à qualidade de vida no trabalho das monitoras de área azul da empresa SETERB.

Assim, seguiu-se os objetivos específicos deste trabalho, onde o primeiro foi verificar se há programas de qualidade de vida para as monitoras, sendo que foi realizado um questionário com as monitoras da empresa, onde todos os dados foram apresentados através de gráficos, com a porcentagem de cada uma das respostas.

Através do questionário, pode-se perceber que a grande maioria das monitoras sente falta de alguma ação ou programa de qualidade de vida no trabalho, no seu ambiente profissional.

O segundo objetivo, foi identificar como as monitoras percebem a qualidade de vida no trabalho no seu ambiente profissional. Sendo que as mesmas identificam que há bem poucos programas com relação a QVT na empresa e em seu ambiente profissional. Percebe-se que a empresa não se preocupa muito com os fatores saúde e segurança na empresa, pois há muito estresse e também a Lesão por Esforço Repetitivo (LER) entre as monitoras, sendo que a empresa não promove programas com relação a estes problemas enfrentados pelas mesmas.

O terceiro objetivo, é propor ações de melhoria a ser aplicadas na empresa com relação à qualidade de vida no trabalho, onde foi identificado vários problemas e foram propostas algumas sugestões de melhoria para as monitoras.

Conforme o resultado, há alguns pontos negativos e positivos. Os pontos negativos são as pouquíssimas opções em programas de QVT, desmotivação dos funcionários, pouca divulgação dos benefícios, não aceitar opiniões vindo dos funcionários e falta de comunicação entre os mesmos. Já os pontos positivos são, pouca rotatividade, bom relacionamento com a chefia e colegas de trabalho, utilização de uniforme e ambiente físico.

Com relação aos resultados e a partir desses dados, pode-se propor uma grande melhoria nos programas e ações de QVT das funcionárias do setor de área azul, que por sinal é bem baixo.

Observa-se que os pressupostos estão todos de acordo com a pesquisa, pois como pode-se perceber, a empresa não se preocupa com a QVT de seus funcionários, onde há nas funcionárias problemas de saúde, como por exemplo, a LER, há também a figura do estresse, desmotivação e desânimo em relação ao trabalho. Há também uma falta de tecnologia da empresa, onde tem equipamentos velhos, que vem prejudicando a saúde de muitos funcionários.

NICOLETI, Gerson Gilberto; LAUER, Manuela Fernanda. Qualidade de vida no trabalho do departamento de estacionamento regulamentado - área azul da empresa Seterb. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.1, n.4, p.01-20, Sem II. 2007 Edição Temática TCC's
ISSN 1980-7031

Conclui-se que cada vez mais as empresas devem investir em ações e programas de qualidade de vida no trabalho, pois o mercado está muito competitivo. Através da QVT, é que o funcionário trabalhará satisfeito e feliz, tendo também um bom ambiente de trabalho e um bom relacionamento com os funcionários. Não podendo esquecer também de reconhecer, elogiar e valorizar, o funcionário, para deixá-lo ainda mais motivado. Poderia ainda ser aplicado na empresa, diversas atividades na área de dinâmicas de grupos, práticas e incentivo ao esporte, momentos de reflexão, oração e meditação e também, atividades voltadas ao desenvolvimento e valorização de talentos dos funcionários. Este trabalho poderá servir para mostrar à empresa o que falta, o que está prejudicando e o que pode ser melhorado com relação a QVT das funcionárias, podendo assim servir como base para implantação e melhorias de programas de QVT nesta empresa ou em outras.

QUALITY OF LIFE IN THE WORK DEPARTMENT OF REGULATED PARKING - BLUE AREA IN COMPANY SETERB

ABSTRACT

For the fact of the SETERB, Department of Regulated Parking - Blue Area, to be a public agency, the same finishes passing for diverse changes, which finish harming the processes of administrative continuity and organizational. A quality of life of this sector is preoccupying, therefore the majority of the monitorial suffers from Injury for Repetitive Effort (TO READ) e, moreover, they also finishes suffering with it estresse daily, due its activities and of the contact with the users of the system. The great growth of the aspects related to the concern of the welfare of the collaborators makes with that the organizations, of one form generality, finish for adopting procedures that they aim at to develop on positive aspects to the subject quality of life. With the development of this research, carried through with the collaborators in the direction of that the same ones told to which the main factors related to the quality of life in the work, as well as an interview with the department of social assistance of the company in the direction of raising which developed actions that go of meeting to the related subject, were possible to know as the subject meets quality of life in the work in company SETERB, Department of Regulated Parking - Blue Area and, of this form, to consider improvement suggestions in order to increase welfare of the collaborators, causing the possibility of attainment of sustainable competitive advantages on the part of the company.

Key-words: Quality of life in the work. Monitorial. Estresse. SETERB.

NICOLETI, Gerson Gilberto; LAUER, Manuela Fernanda. Qualidade de vida no trabalho do departamento de estacionamento regulamentado - área azul da empresa Seterb. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.1, n.4, p.01-20, Sem II. 2007 Edição Temática TCC's

ISSN 1980-7031

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Luis César G. de. **Organização, Sistemas e Métodos e as Modernas Ferramentas de Gestão Organizacional**. São Paulo: Atlas, 2001.

BOHLANDER, George, SNELL, Scott, SHERMANN, Arthur. **Administração de Recursos Humanos**. 1 ed. São Paulo: Thomson, 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Gestão de Pessoas**. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

_____. **Gerenciando Pessoas**. 3 ed. São Paulo: Makron Books, 1994.

_____. **Recursos Humanos: O Capital Humano das Organizações**. 8 ed. São Paulo. Atlas: 2006.

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de Pessoas: Modelo, Processos, Tendências e Perspectivas**. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

FLEURY, Maria Tereza Leme (Coord.), CASADO, Tânia. A motivação e o trabalho. **As Pessoas na Organização**. São Paulo: Ed. Gente, 2002.

FLEURY, Maria Tereza Leme (Coord.), SAMPAIO, Jader dos Reis. Uma discussão sobre cultura organizacional. **As Pessoas na Organização**. São Paulo: Ed. Gente, 2002.

FLEURY, Maria Tereza Leme (Coord.), LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina, ARELLANO, Eliete Bernal. Qualidade de vida no trabalho. **As Pessoas na Organização**. São Paulo: Ed. Gente, 2002.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

NICOLETI, Gerson Gilberto; LAUER, Manuela Fernanda. Qualidade de vida no trabalho do departamento de estacionamento regulamentado - área azul da empresa Seterb. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.1, n.4, p.01-20, Sem II. 2007 Edição Temática TCC's
ISSN 1980-7031

GODOY, A.S. **Introdução à pesquisa quantitativa**. São Paulo: Atlas, 1995.

LAKATOS, Eva Maria, MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos da metodologia científica**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2001

MALHOTRA, Naresh K. **Introdução à pesquisa de marketing**. São Paulo: Prentice Hall, 2005.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas, Organização e Métodos: uma abordagem gerencial**. 13 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

SCHERMERHORN, John R. Jr., HUNT, James G., OSBORN, Richard N. **Fundamentos de comportamento organizacional**. 2 ed. Porto Alegre: Bookman Companhia Editora, 1999.