

PROPOSTA DE MELHORIA NA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DA EMPRESA UNIFORMARE INFORMÁTICA LTDA.

Mirian Magnus Machado¹
Cristiane Andreia Bugmann²

RESUMO

As organizações vêm gradativamente percebendo que as pessoas são seu bem mais precioso, e neste contexto a qualidade de vida no trabalho vem se tornando cada vez mais importante. Qualidade de vida no trabalho é a preocupação com o bem-estar físico e mental do colaborador, é ter equipamentos e remuneração adequada, ambiente seguro, limpo e agradável no qual o colaborador pode desenvolver suas tarefas diárias de forma correta. Neste contexto o presente trabalho teve como objetivo principal propor melhorias na QVT e salientar sua importância como diferencial para a Uninformare, através de um diagnóstico organizacional no ambiente de trabalho. Teve definido como objetivos específicos identificar junto aos colaboradores e diretores como é a QVT, relacionar as opiniões e sugerir melhorias para a QVT da empresa, para isso foi aplicado um questionário de perguntas fechadas a todos os colaboradores e feita uma entrevista com os dois diretores. Após a aplicação dos instrumentos, os dados foram analisados e apresentados em gráficos e textos discursivos. Desta forma foi possível relacionar as opiniões dos colaboradores e diretores e a partir daí sugerir as melhorias.

Palavras-chaves: Qualidade de vida. Colaborador. Trabalho.

1 INTRODUÇÃO

Hoje, o interesse pela qualidade de vida no trabalho se dá em função da globalização e da busca pelo capital intelectual em termos de maior competitividade organizacional. As organizações visualizam que quanto mais evidenciarem a qualidade de vida no trabalho, maiores retornos terão sobre a produtividade, se tornando assim cada vez mais competitiva.

Portanto, respeitar o colaborador como ser humano significa não só pensar em retorno financeiro, mas também contribuir para um mundo mais humano. Investir em qualidade de vida no trabalho significa investir no progresso da sociedade e da economia.

¹ Professora Orientadora: Mestre em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). (mirianmagnus@terra.com.br)

² Graduada em Administração de Empresas pelo Instituto Blumenauense de Ensino Superior – IBES (crisbug@hotmail.com)

MACHADO, Mirian Magnus; BUGMANN, Cristiane Andreia. Proposta de melhoria na qualidade de vida no trabalho da empresa Uninformare Informática LTDA. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.2, p. 49-73, Sem I. 2009. Temática TCC. SSN 1980-7031

Por este fato, esta pesquisa tem relevância social para a empresa estudada, pois a mesma poderá utilizar a qualidade de vida no trabalho como ferramenta para aumentar sua competitividade, e relevância científica, pois poderá servir como base para futuras pesquisas sobre o assunto.

Sendo assim a qualidade de vida no trabalho é o objeto de estudo neste trabalho de conclusão de curso, que será focada na Uninformare Informática LTDA, situada na Rua Ângelo Dias, 207, sala 47, Blumenau/SC, que presta serviços na área de desenvolvimento de sistemas educacionais.

2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

2.1 GESTÃO DE PESSOAS

Levando em conta a importância das pessoas dentro das organizações, antes mesmo de falar de qualidade de vida no trabalho é preciso entender a gestão de pessoas.

Desde metade da década de 80 as organizações vêm passando por vários desafios de natureza ambiental e organizacional como a globalização das economias, o desenvolvimento tecnológico, a competitividade acirrada, a evolução das comunicações, entre outros (GIL, 2001).

A partir daí as empresas começaram a notar que as pessoas constituem o elemento que insere a inteligência nos negócios e a racionalidade nas decisões (CHIAVENATO, 2004).

A expressão gestão de pessoas hoje é usada para todo relacionamento entre as pessoas e as organizações, e vem ganhando cada vez mais adeptos, já que muitas empresas estão tratando seus empregados realmente como parceiros, incentivando a participação nas decisões e maximizando a utilização dos talentos para alcançar a sinergia ideal para seu desenvolvimento (GIL, 2001).

Para Dutra (2002, p.17) a gestão de pessoas é “um conjunto de políticas e práticas que permitem a conciliação de expectativas entre a organização e as pessoas para que ambas possam realizá-las ao longo do tempo”.

MACHADO, Mirian Magnus; BUGMANN, Cristiane Andreia. Proposta de melhoria na qualidade de vida no trabalho da empresa Uninformare Informática LTDA. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.2, p. 49-73, Sem I. 2009. Temática TCC. SSN 1980-7031

Já Gil (2001, p.17) sustenta a idéia de que a gestão de pessoas é “a função gerencial que visa à cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais”.

2.2 CONCEITOS E EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA QVT

Para entender a qualidade de vida no trabalho (QVT), tem-se que analisar sua evolução, que iniciou com Louis Davis que na década de 70 cunhou o termo qualidade de vida no trabalho, quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos (CHIAVENATO, 2004).

A discussão sobre o tema qualidade de vida do trabalho não é de hoje, e com o passar dos anos foram surgindo diversos conceitos para a QVT. Para elucidar os primeiros conceitos sobre a QVT segue abaixo linha do tempo.

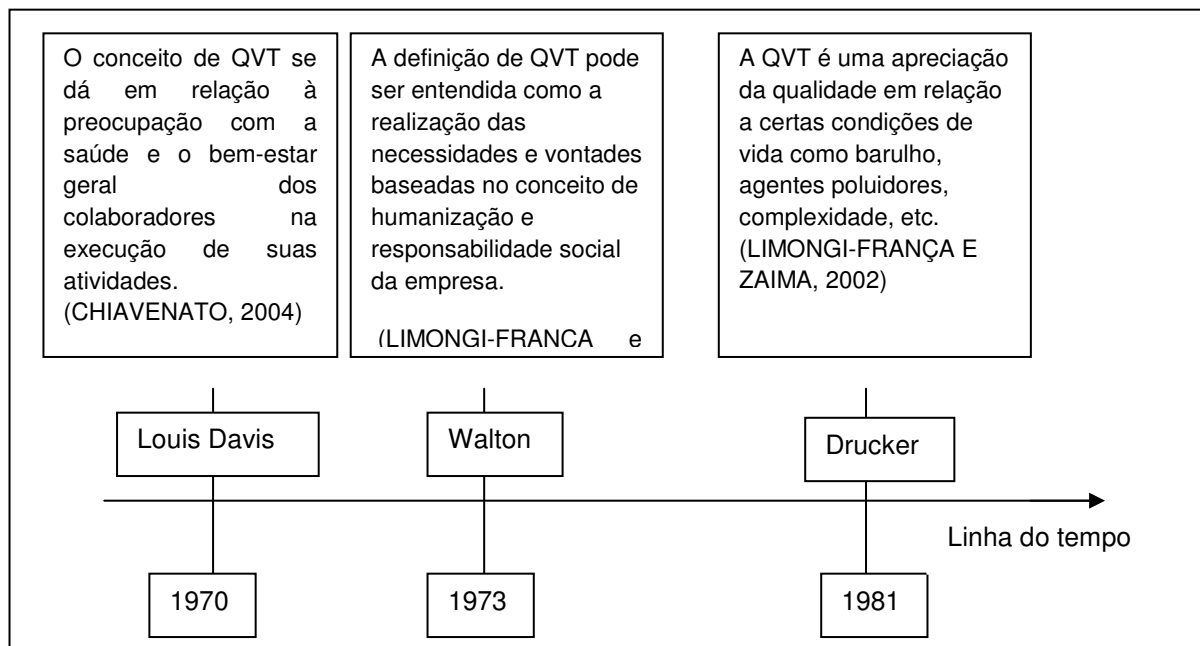


Figura 1 – Linha do Tempo

Fonte: O autor

Complementado a figura Chiavenato (2004) e Bom Sucesso (1997) compartilham da mesma idéia afirmando que inicialmente o conceito de qualidade de vida no trabalho (QVT) era em relação à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas funções, mas atualmente o conceito da QVT abrange os aspectos físicos, ambientais e psicológicos do local de

MACHADO, Mirian Magnus; BUGMANN, Cristiane Andreia. Proposta de melhoria na qualidade de vida no trabalho da empresa Uninformare Informática LTDA. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.2, p. 49-73, Sem I. 2009. Temática TCC. SSN 1980-7031

trabalho, bem como esta focada nas conseqüências do trabalho sobre a pessoa e suas implicações nos resultados da organização.

A qualidade de vida no trabalho compreende de maneira geral satisfação com o trabalho executado, recompensas adequadas, remuneração que satisfaça às expectativas tanto sociais como pessoais, ascensão de carreira, horários e condições de trabalho adequadas, equilíbrio entre trabalho e lazer, probabilidade de uso do potencial humano, vida emocional feliz e imagem da organização junto à opinião pública (BOM SUCESSO, 1997).

Para Chiavenato (2006, p.367), a qualidade de vida no trabalho “representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através de sua atividade na organização”. Mas para o mesmo Chiavenato (2002), o conceito de qualidade de vida no trabalho não deve ser mais restrito a melhoria das condições de emprego, mas sim ser amplo no sentido de que o próprio trabalho seja de qualidade, proporcionando à valorização a vida.

Limongi-França e Zaima (2002, p.406) contribuem com mais uma definição do termo qualidade de vida no trabalho afirmando que é “o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais, estruturais no ambiente de trabalho”. Eles mencionam que de forma gradual os consumidores e a sociedade vêm aumentando as exigências de qualidade no atendimento, suporte técnico entre outros. Portanto, as empresas hoje que não se preocupam com a qualidade correm sérios riscos de desaparecer no mercado. É neste contexto que a qualidade de vida no trabalho torna-se mais importante do que nunca, pois a manutenção das condições de trabalho são necessárias para a produtividade da empresa.

Em suma, mesmo tendo sido apresentado diferentes conceitos sobre o tema qualidade de vida no trabalho, todos versam a questão da combinação dos interesses dos colaboradores e da organização.

2.3 CULTURA ORGANIZACIONAL

Dentro do tema qualidade de vida no trabalho um assunto de suma importância é a cultura organizacional.

MACHADO, Mirian Magnus; BUGMANN, Cristiane Andreia. Proposta de melhoria na qualidade de vida no trabalho da empresa Uninformare Informática LTDA. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.2, p. 49-73, Sem I. 2009. Temática TCC. SSN 1980-7031

A cultura organizacional pode ser entendida como “o conjunto de hábitos e crenças, estabelecidos por normas, valores, atitudes e expectativas, compartilhado por todos os membros da organização (CHIAVENATO, 2004, p. 164).

A cultura de uma empresa é expressa através de como ela trata seus clientes e colaboradores, de como ela faz seus negócios, do grau de lealdade, liberdade e autonomia existente na organização. A cultura organizacional exprime a identidade da organização, pois ela é construída ao longo dos anos, e serve de elo entre o presente e o passado e passa a fazer parte de todas as práticas organizacionais e contribui para a permanência e harmonia da organização. Ela representa as normas não-escritas, ou seja, as normas informais, que norteiam o comportamento dos colaboradores e direcionam seus atos e ações para a obtenção dos objetivos organizacionais (CHIAVENATO, 2004).

Já para Maximiano (2000) os componentes da cultura organizacional são: as crenças, valores e preconceitos que influenciam a forma de como os gerentes e colaboradores se relacionam; as cerimônias e rituais que são atividades ou eventos sociais que ajudam a reforçar os valores organizacionais e os laços entre os colaboradores; e os símbolos que são palavras, ações, ou objetos que possuem algum significado para as pessoas da organização como, por exemplo, uniformes, linguagem e logotipos.

Desta forma pode-se concluir que a cultura organizacional é um poderoso dispositivo que ajuda a orientar e moldar o comportamento de todos os membros das organizações (ROBBINS, 2001).

Levando em consideração a relevância do tema cultura organizacional dentro da QVT é importante estudarmos ainda o clima organizacional.

2.3.1 Clima Organizacional

O ambiente interno que existe entre os colaboradores da organização se chama clima organizacional, e ele está profundamente relacionado com o grau de motivação destes colaboradores, ou seja, aos aspectos da organização que podem provocar diferentes tipos de motivação nos mesmos (CHIAVENATO, 2006).

Desta forma Gil (2001) aponta que é importante que as empresas desenvolvam pesquisas de clima organizacional onde possam: identificar e

MACHADO, Mirian Magnus; BUGMANN, Cristiane Andreia. Proposta de melhoria na qualidade de vida no trabalho da empresa Uninformare Informática LTDA. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.2, p. 49-73, Sem I. 2009. Temática TCC. SSN 1980-7031

mensurar as atitudes dos colaboradores com as políticas e práticas da empresa, assim podendo avaliar os efeitos das decisões anteriores e se necessário aplicar algumas mudanças; os gestores devem tentar compreender o ponto de vista do colaborador, para poder melhorar as relações de trabalho; devem tentar identificar as opiniões e atitudes dos colaboradores, para poder antecipar as tendências que irão influir no comportamento organizacional, bem como melhorar a compreensão dos fatores que influem na satisfação no trabalho executado; e por fim a empresa deve demonstrar interesse na opinião dos colaboradores para que se possa realmente melhorar a qualidade de vida no trabalho.

Chiavenato (2002) reforça que o clima organizacional representa um fator muito importante na determinação da qualidade de vida no trabalho, pois se a QVT for pobre levará o colaborador a insatisfação, a baixa produtividade, absenteísmo, e até mesmo a sabotagem. Mas se a QVT for boa ocorrerá um clima de confiança e respeito mútuo, onde o colaborador irá aumentar sua contribuição no trabalho executado, e por conseqüência a gestão irá diminuir os mecanismos rígidos de controle social.

2.4 FATORES QUE INFLUENCIAM A QUALIDADE DE VIDA NAS ORGANIZAÇÕES

A qualidade de vida no trabalho envolve diversos fatores podendo citar: o salário percebido, os benefícios recebidos, o relacionamento humano dentro do grupo e da organização, a satisfação com o as tarefas exercidas, o ambiente físico e psicológico de trabalho, o reconhecimento pelos resultados obtidos, o crescimento pessoal dentro da organização, as possibilidades de participar, a liberdade de tomar decisões entre outros. Além disso, a QVT afeta atitudes e comportamentos pessoais como a motivação para o trabalho, a adaptação e aceitação a mudanças no ambiente de trabalho, bem como a criatividade e a vontade de inovar (CHIAVENATO, 2006).

Chiavenato (2006) entende que para as empresas alcançarem qualidade e produtividade, precisam ter pessoas participantes e motivadas nos trabalhos que desempenham e estas devem ser adequadamente recompensadas por sua contribuição.

MACHADO, Mirian Magnus; BUGMANN, Cristiane Andreia. Proposta de melhoria na qualidade de vida no trabalho da empresa Uninformare Informática LTDA. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.2, p. 49-73, Sem I. 2009. Temática TCC. SSN 1980-7031

A importância da necessidade humana varia de acordo com cada indivíduo e cada organização, conforme Chiavenato (2002), portanto a QVT não é determinada apenas pelas características individuais ou situacionais, mas principalmente pela atuação sistêmica dessas características individuais e organizacionais.

Também de acordo com Chiavenato (2004) para que se possa atender bem o cliente externo as organizações precisam antes satisfazer os colaboradores responsáveis pelo produto ou serviço que está sendo oferecido. Ele salienta ainda que as organizações que investem diretamente nos colaboradores estão indiretamente investindo no cliente externo.

Na percepção de Gil (2001) o que leva os empregados a terem qualidade de vida, é que precisam ser felizes e a partir daí se tornam produtivos. Eles devem sentir que a atividade que desempenham é adequada a suas habilidades e que são tratados como pessoas.

Desta forma Limongi-França e Zaima (2002) corroboram acrescentando que para uma empresa ter sucesso os gestores precisam proporcionar boa condição de vida no trabalho aos seus empregados. Condição de vida no trabalho significa ter boas condições laborais, remuneração justa, benefícios justos, tarefas desafiadoras, e também um estilo de gestão que garanta a participação e desenvolvimento das pessoas. É de responsabilidade dos gestores criarem ambientes em que as pessoas se sintam bem, dando a chance do colaborador desenvolver seu trabalho de forma adequada.

Limongi-França e Zaima (2002) afirmam que os assuntos atrelados a liderança estão fortemente ligados a fatores determinantes da qualidade de vida no trabalho como motivação, empowerment e satisfação no trabalho. Além disso, a possibilidade de discutir soluções em grupo e a participação no processo decisório também são fatores decisivos na QVT. Ainda de acordo com Limongi-França e Zaima (2002) pode-se concluir que a QVT e os modelos de liderança participativa combinam perfeitamente, onde uma viabiliza e impulsiona a outra, aumentando o índice de satisfação e motivação dos colaboradores.

Neste contexto é preciso considerar a qualidade de vida no trabalho como algo bem mais amplo do que apenas conseguir maior produtividade e melhor desempenho dos colaboradores. Deve-se partir do princípio que as organizações só existem porque nela trabalham pessoas, e para que se possam atingir resultados melhores tanto individuais como coletivos é preciso que seja considerada de suma

MACHADO, Mirian Magnus; BUGMANN, Cristiane Andreia. Proposta de melhoria na qualidade de vida no trabalho da empresa Uninformare Informática LTDA. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.2, p. 49-73, Sem I. 2009. Temática TCC. SSN 1980-7031

importância a qualidade de vida no trabalho dos membros das organizações (PATRÍCIO; CASAGRANDE; ARAÚJO; 1999).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O modelo de pesquisa adotado neste trabalho foi quanto aos objetivos uma pesquisa descritiva, onde seu objetivo principal é descrever as características de determinado grupo com técnicas de coleta de dados padronizadas (GIL, 2006).

A pesquisa quanto aos procedimentos de investigação foi um estudo de campo, onde os dados foram coletados e analisados a partir de informações obtidas na empresa.

O estudo de campo apresenta duas características principais, a primeira é que ele busca maior aprofundamento das questões propostas do que a distribuição das características do grupo, a segunda é que se estuda um grupo único em relação à estrutura social, assim ressaltando a interação de seus membros. Desta forma, o estudo de campo geralmente utiliza muito mais técnicas de observação do que técnicas de interrogação (GIL, 2006).

A pesquisa foi realizada na empresa Uninformare Informática Ltda., fundada em 01/08/1999, situada à Rua Ângelo Dias, nº 207, sala 47, em Blumenau/SC, que presta serviços na área de desenvolvimento de sistemas educacionais.

Todos os colaboradores, que somam um total de 16 participaram da pesquisa da seguinte forma: um no administrativo, um na qualidade, quatro no atendimento ao usuário, três no suporte técnico, seis no desenvolvimento de produto, e um na implantação de sistema. A pesquisa foi realizada também junto ao diretor presidente e ao diretor administrativo financeiro.

Os dados foram coletados através de questionário com trinta e uma perguntas fechadas e uma aberta aplicadas aos colaboradores, entrevista aplicada aos diretores da empresa, e ainda uma entrevista informal tanto com colaboradores como diretores.

Os dados coletados foram analisados através de gráficos com porcentagem de respostas obtidas dos colaboradores, ponderando os fatores positivos e negativos, foi analisado também o relatório das entrevistas com a direção da empresa

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para responder ao primeiro objetivo da pesquisa foi aplicado um questionário junto aos colaboradores para identificar a percepção dos mesmos, através de fatores que influenciam o ambiente de trabalho.

O gráfico 1, trata de como o colaborador considera sua remuneração no que diz respeito à adequação de suas obrigações e funções prestadas a Uninformare.



Gráfico 1 - Remuneração adequada ao desempenho das funções

Fonte: A pesquisa, 2009

Nota-se no gráfico 1 que 75% dos colaboradores consideram que sua remuneração está boa ou ótima, assim pode-se afirmar que a maioria dos colaboradores acredita que sua remuneração esta adequada ao desempenho de suas funções, o que para a empresa é muito bom, pois segundo Souza e Ferreira (2004) o salário é considerado de suma importância para a satisfação dos colaboradores e é essencial para proporcionar um ambiente favorável a produtividade. Porém é necessário avaliar e acompanhar os 25% dos colaboradores que estão insatisfeitos com seu salário, para que este não seja um fator que possa diminuir a produtividade e a qualidade dos serviços prestados.

Com relação aos benefícios concedidos aos colaboradores da Uninformare, eles se manifestaram conforme segue no gráfico 2.

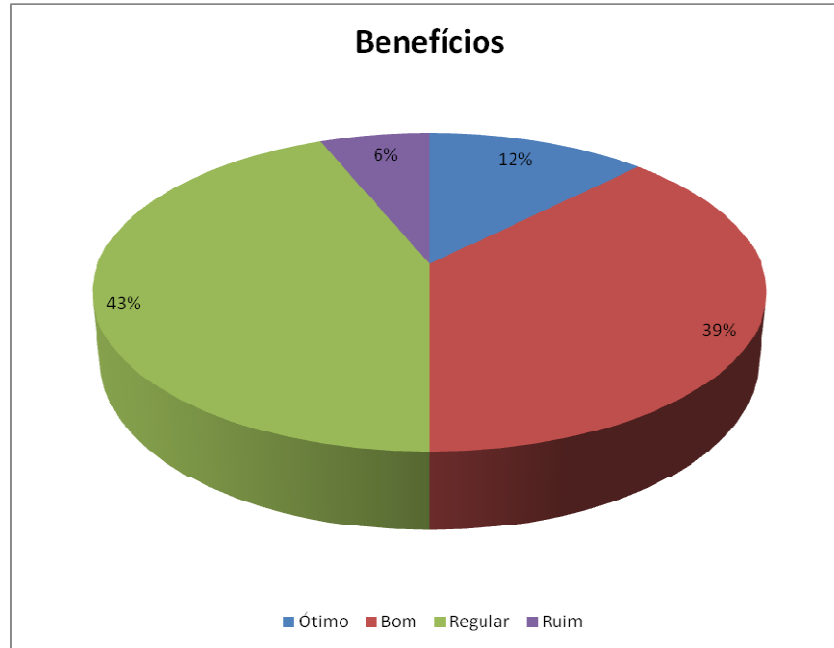


Gráfico 2 - Benefícios oferecidos

Fonte: A pesquisa, 2009

Em relação aos benefícios a uma divisão clara quanto à percepção dos colaboradores onde 51% consideram bom ou ótimo os benefícios oferecidos e 49% dos colaboradores consideram os benefícios oferecidos regular ou ruins.

Quando os colaboradores foram questionados se a Uninformare promove programas de promoção da saúde e prevenção de doenças ocupacionais se obteve as seguintes respostas no gráfico 3.



Gráfico 3 - Programas de prevenção de doenças e promoção da saúde

Fonte: A pesquisa, 2009

MACHADO, Mirian Magnus; BUGMANN, Cristiane Andreia. Proposta de melhoria na qualidade de vida no trabalho da empresa Uninformare Informática LTDA. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.2, p. 49-73, Sem I. 2009. Temática TCC. SSN 1980-7031

Com uma unanimidade na resposta 100% dos colaboradores responderam que no gráfico 3 que a Uninformare não promove programas de prevenção de doenças e promoção da saúde. Fernandes (1996) salienta que com a implantação dos programas de prevenção de doenças e promoção da saúde, ou seja, programas de qualidade de vida no trabalho há uma melhora significativa no desempenho dos colaboradores, e em consequência disso há uma redução nos custos e aumento dos lucros.

Foi questionado aos colaboradores da Uninformare se eles consideram que o cotidiano e o ambiente de trabalho apresentam condições para o *stress* (gráfico 4).

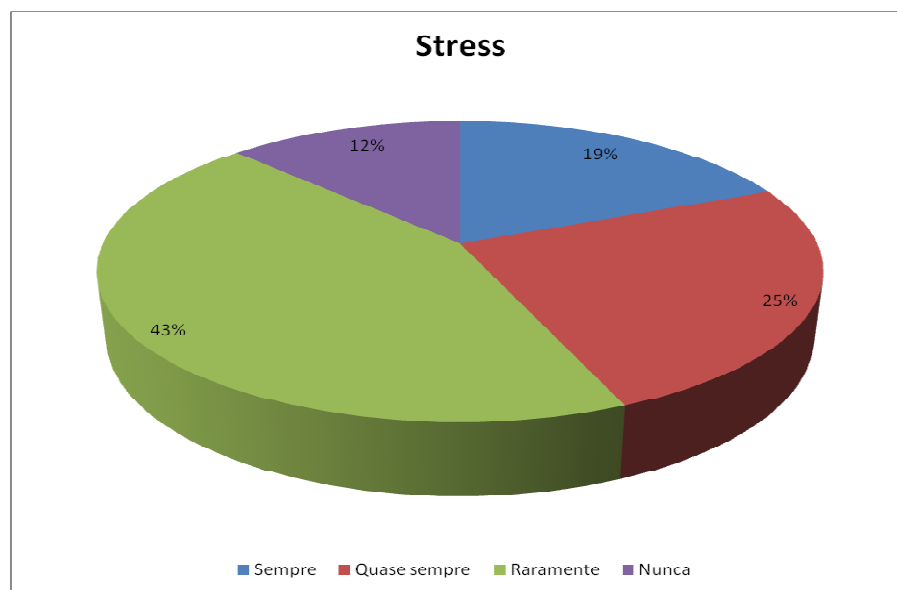


Gráfico 4 - Desenvolvimento do *stress*

Fonte: A pesquisa, 2009

Observa-se no gráfico 4 que 44% dos colaboradores consideram que o cotidiano e o ambiente de trabalho apresentam condições para o desenvolvimento do *stress* sempre ou quase sempre. Lida (2002) afirma que quando as pessoas estão estressadas elas demonstram perda da auto-estima, da autoconfiança e ficam mais propensas a doenças, reduzindo a produtividade, a qualidade e ficam mais sujeitas a acidentes no local de trabalho, portanto cabe aos gestores lidar com estas situações tentando minimizar seus efeitos nocivos.

Em relação ao conhecimento do colaborador de alguma ação desenvolvida pela Uninformare e que ele considera importante para a boa qualidade de vida, observa-se no gráfico 5 que:

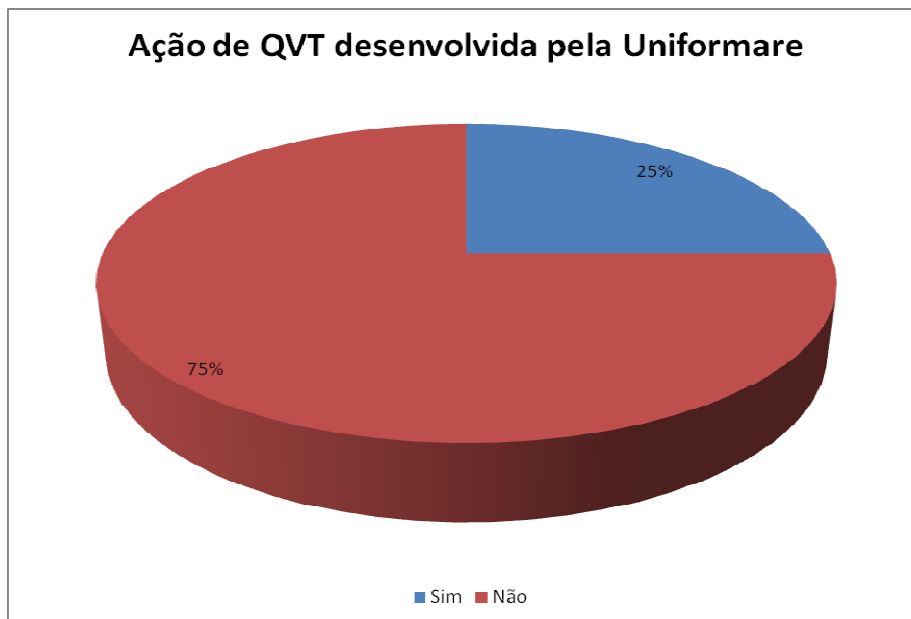


Gráfico 5 - Ação de QVT desenvolvida pela Uninformare
Fonte: A pesquisa, 2009

A maioria dos colaboradores, ou seja, 75% não conhece nenhuma ação desenvolvida pela empresa para uma boa qualidade de vida, somente 25% afirmaram conhecer e citaram algumas ações desenvolvidas como: a flexibilidade dos horários, incentivo ao bom relacionamento interpessoal e ótimo ambiente de trabalho. No gráfico 6 foi questionado aos colaboradores da Uninformare como é a comunicação entre todos na Uninformare.

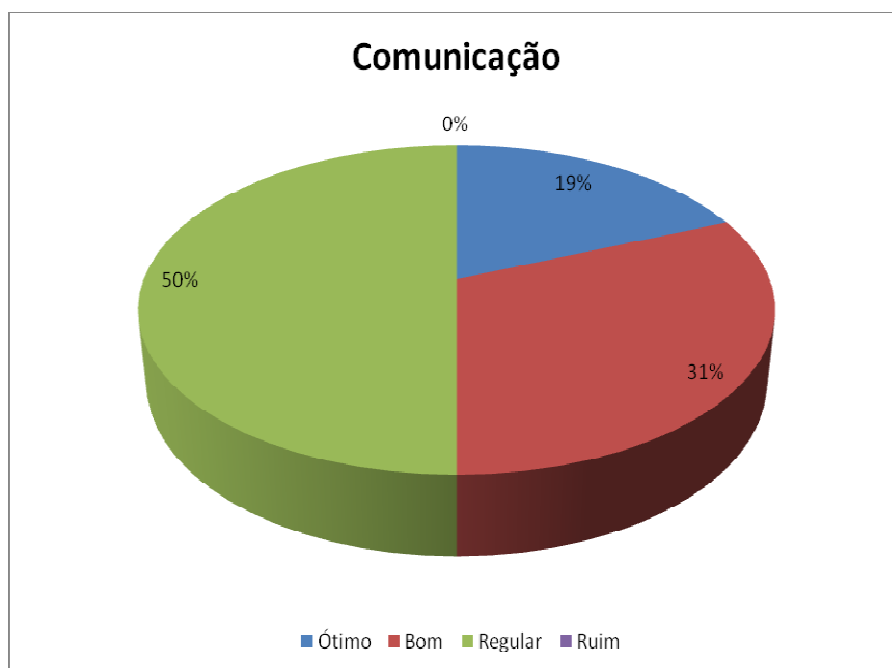


Gráfico 6 - Comunicação entre todos na Uninformare
Fonte: A pesquisa, 2009

No gráfico 6 observou-se que as percepções são bem diferentes entre os colaboradores da Uninformare, pois 50% consideram que a comunicação esta ótima ou boa e os outros 50% consideram que a comunicação esta regular. De acordo Chiavenato (1992) a comunicação tem que ser entendida pelas organizações como uma prioridade estratégica, além disso, ela é imprescindível para o trabalho em equipe, pois é através dela que circulam as informações, metas e idéias da organização.

Em relação às ações de motivação desenvolvidas pela Uninformare, para que os colaboradores desempenhem bem sua função observa-se no gráfico 7 que:

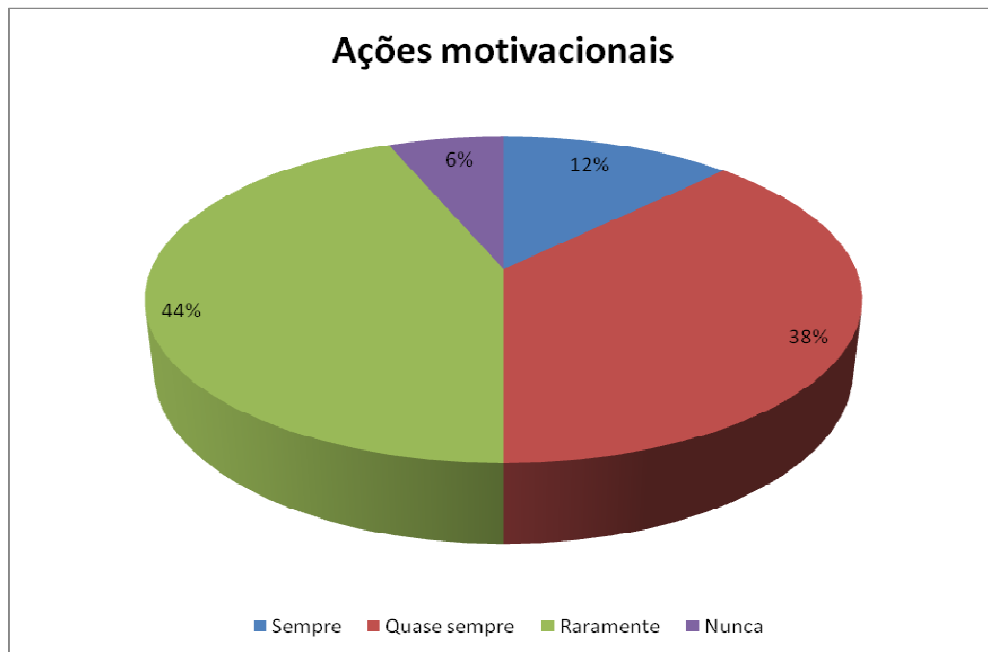


Gráfico 7 - Ações motivacionais desenvolvidas pela Uninformare

Fonte: A pesquisa, 2009

As percepções ficam divididas entre os colaboradores no gráfico 7, pois 50% consideram que a Uninformare desenvolve ações de motivação para o bom desempenho de suas funções, e os outros 50% consideram que a empresa raramente ou nunca desenvolve tais ações. Gil (2001) lembra que a motivação é a chave do sucesso, pois empregados motivados tendem a proporcionar melhores resultados, porém a motivação tem sempre origem numa necessidade, mas estas necessidades são diferentes para cada colaborador e isto deve ser avaliado e monitorado pelos diretores para maximizar as ações motivacionais.

MACHADO, Mirian Magnus; BUGMANN, Cristiane Andreia. Proposta de melhoria na qualidade de vida no trabalho da empresa Uninformare Informática LTDA. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.2, p. 49-73, Sem I. 2009. Temática TCC. SSN 1980-7031

Foi questionado aos colaboradores da Uninformare se a empresa oferece algum tipo de treinamento relacionado à sua função (gráfico 8).

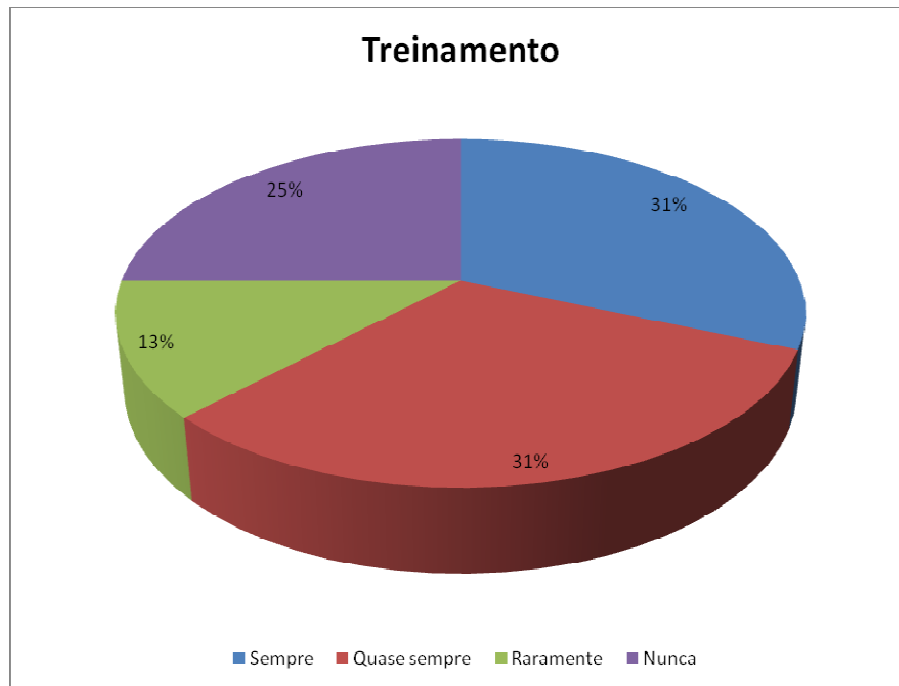


Gráfico 8 - Treinamento relacionado à função

Fonte: A pesquisa, 2009

Neste gráfico 61% dos colaboradores responderam que a empresa sempre ou quase sempre oferece treinamento relacionado à sua função, porém 39% responderam que a empresa raramente ou nunca oferece treinamento relacionado à função, e o treinamento segundo Milkovich e Boudreau (2000) auxilia no desenvolvimento profissional do colaborador e ajuda a desempenhar melhor sua função, portanto os treinamentos devem ser vistos pelas empresas como investimento estratégico para aumentar sua produtividade, lucratividade e competitividade organizacional.

Já no gráfico 9 foi questionado aos colaboradores se eles recebem algum *feedback* referente seu desempenho dentro da empresa.

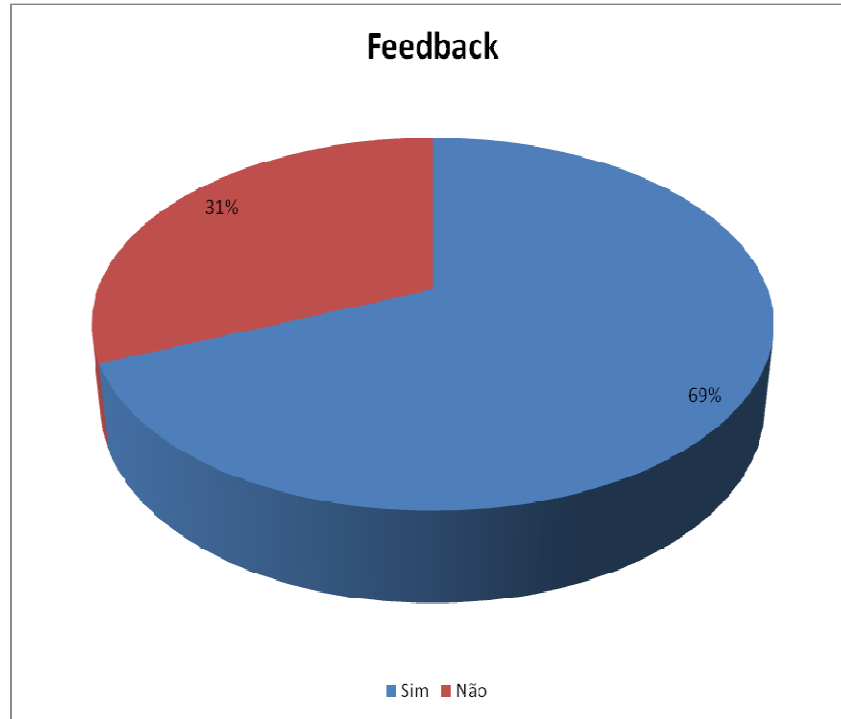


Gráfico 9 - Feedback

Fonte: A pesquisa, 2009

Verificou-se no gráfico 9 que mais da metade dos colaboradores (69%) recebem *feedback* sobre seu desempenho dentro da empresa, porém 31% dos colaboradores responderam que não recebem *feedback* sobre seu desempenho. Estes *feedback*, segundo os colaboradores citaram na pergunta aberta do questionário que foi aplicado, são passados em reuniões periódicas com a equipe ou chefia, contudo estas reuniões não são periódicas, também são dados retornos em reuniões informais após atividade executada, e ainda através de elogios da chefia, colegas de trabalho e até mesmo de clientes.

Conforme Xavier (2006) é muito importante o gestor manter um programa de comunicação com os colaboradores para buscar e receber *feedback* a fim de verificar se não esta havendo distorção das informações, além disso o *feedback* é importante para que se possa resolver problemas existentes, ouvir críticas e sugestões de melhoria.

Foi solicitado no gráfico 10 que os colaboradores assinalassem os 4 fatores que eles consideram mais importantes para proporcionar aumento da qualidade de vida no trabalho.



Gráfico 10 - Fatores que influenciam a QVT

Fonte: A pesquisa, 2009

Conforme o gráfico 10 os fatores mais importantes para os colaboradores são em primeiro lugar com 20% ser valorizado e reconhecido pelo trabalho que executa, o segundo lugar com 14% ter oportunidade de crescimento, o terceiro lugar com 13% gostar do que faz e o quarto lugar com 11% cultura e clima organizacional, percebe-se que o salário foi somente o quinto fator mais citado com apenas 9%. Portanto pode-se dizer que na Uninformare os fatores psicológicos, sociais e de relações humanas são os principais capazes de motivar e proporcionar o aumento da qualidade de vida no trabalho.

Para responder ao segundo objetivo da pesquisa foi efetuada uma entrevista com os diretores da Uninformare e relacionada a opinião dos mesmos com a dos colaboradores.

Quando questionados como eles consideram a qualidade de vida no trabalho de seus colaboradores, as respostas foram:

MACHADO, Mirian Magnus; BUGMANN, Cristiane Andreia. Proposta de melhoria na qualidade de vida no trabalho da empresa Uninformare Informática LTDA. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.2, p. 49-73, Sem I. 2009. Temática TCC. SSN 1980-7031

Diretor A: *Penso que a empresa proporciona um ambiente de trabalho agradável, mas sinto que temos muito ainda que melhorar. Não por estarmos fazendo algo ruim, mas sim por não termos ainda planejado oficialmente nada sobre este assunto.*

Diretor B: *O que respondi na questão anterior reflete utopia, mas utopia no sentido daquilo que é possível ser atingido. Considero, avaliando quase vinte colaboradores, todos na busca desse ideal. A empresa trabalha na perspectiva de, na medida do possível, contribuir para essa realização.*

Os diretores concordam que há muito a melhorar na qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da Uninformare, e que o gráfico 5 confirma, pois 75% dos colaboradores afirmaram não conhecer nenhuma ação importante para melhorar sua qualidade de vida.

Foi perguntado se na Uninformare existe algum programa formal de qualidade de vida para os colaboradores?

Diretor A: *Não, tudo foi construído intuitivamente com o tempo.*

Diretor B: *Não existe nenhum programa formal com este conceito, no entanto, se considerar minha abordagem sobre a busca incessante por qualidade de vida, podemos considerar que as comissões criadas para elaboração do PPR e do Plano de Cargos, representam avanço neste sentido.*

Pela resposta dos diretores conclui-se que hoje não há nenhum programa formal de qualidade de vida para os colaboradores, mas que eles têm a intenção da implantação de um programa desta natureza. Esta necessidade se confirma conforme gráfico 3, onde 100% dos colaboradores afirmam que não existe nenhum programa de promoção da saúde e prevenção de doenças ocupacionais e ainda se confirma também conforme o quinto pressuposto citado neste trabalho.

Quando questionados sobre quais os benefícios a Uninformare proporciona aos seus colaboradores que na sua visão melhoram a qualidade de vida no trabalho, as respostas foram:

Diretor A: *Flexibilidade de horários para atender suas necessidades particulares; plano de telefonia celular, onde o funcionário paga sua conta, porém, com valores amenos dentro do plano; plano de saúde (atualmente o funcionário paga o valor integral do plano); alimentação: convênio com um bom restaurante (a empresa paga o valor integral); bom ambiente de trabalho.*

MACHADO, Mirian Magnus; BUGMANN, Cristiane Andreia. Proposta de melhoria na qualidade de vida no trabalho da empresa Uninformare Informática LTDA. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.2, p. 49-73, Sem I. 2009. Temática TCC. SSN 1980-7031

Diretor B: *Convênio com Restaurante (vale alimentação); vale transporte; convênio com plano de saúde; seguro de vida; organização por local de trabalho; flexibilidade de horário de trabalho (início e fim); formação de lideranças no local de trabalho; plano de telefonia; subsídio para pós-graduação; atualização.*

Os diretores citaram vários benefícios que oferecem a seus colaboradores, porém estes não estão muito satisfeitos segundo confirma o gráfico 2 onde 49% dos colaboradores consideram os benefícios oferecidos regulares ou ruins.

Os diretores responderam como eles consideram a comunicação entre todos na Uninformare?

Diretor A: *Boa, mas ainda com algumas falhas por questões sistemáticas (de alguns processos que temos que melhorar) e algumas vezes por questões pessoais.*

Diretor B: *A Uninformare instituiu, ordinariamente, reunião semanal, semana com todos os colaboradores, semana com lideranças, o que garante comunicação com eficácia e eficiente.*

As opiniões divergem entre os diretores onde um afirma que a comunicação deve melhorar e outro afirma que a empresa já instituiu um sistema de comunicação, porém o gráfico 6 termina com este impasse, pois 50% dos colaboradores consideram a comunicação entre todos da Uninformare regular.

Em relação há como eles motivam seus colaboradores, a resposta foi:

Diretor A: *Procurando dar-lhes atenção quando necessitam de ajuda; fazendo ações no dia a dia para resolver os problemas encontrados; e procurando sempre elogiá-los nas tarefas realizadas com êxito.*

Diretor B: *Ambiente de trabalho agradável; levando em conta a atual fase da empresa, perspectivas salariais; comissões de discussão sobre PPR e plano de cargos; atualização permanente; convênio com restaurante (vale alimentação); vale transporte; convênio com plano de saúde; seguro de vida; organização por local de trabalho; flexibilidade horário de trabalho (início e fim); formação de lideranças no local de trabalho; plano telefonia; subsídio para pós-graduação; atualização.*

Nesta questão a opinião dos diretores diverge dos colaboradores, pois conforme o gráfico 7, 49% os colaboradores afirmam que raramente ou nunca a Uninformare desenvolve ações de motivação.

Os diretores foram questionados se costumam dar retorno (*feedback*) aos seus colaboradores quanto ao desempenho deles? Se sim, como são estes retornos?

MACHADO, Mirian Magnus; BUGMANN, Cristiane Andreia. Proposta de melhoria na qualidade de vida no trabalho da empresa Uninformare Informática LTDA. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.2, p. 49-73, Sem I. 2009. Temática TCC. SSN 1980-7031

Diretor A: *Sim, fazemos isso formalmente uma vez no final de cada ano. Aleatoriamente também faço isso avaliando algumas atividades executadas, os retornos dados, os encaminhamentos (tanto positivo, quanto negativo).*

Diretor B: *A Uninformare implementa avaliação sistemática (anual) de todos os colaboradores, formal, retornando a eles os resultados sempre na perspectiva de avaliação institucional, o colaborador no contexto da empresa.*

Mesmo os diretores afirmando que existe um sistema de avaliação formal e de *feedback*, 31% dos colaboradores no gráfico 9 afirmam não recebem *feedback* referente ao seu desempenho dentro da empresa.

Os diretores responderam se eles acham que seus colaboradores trabalham com um nível de *stress* elevado? Se sim, como isto poderia ser melhorado?

Diretor A: *Sim, por estarmos constantemente trabalhando com prazos curtos para resolução de problemas dos clientes. Isso poderia ser melhorado criando processos mais claros para o colaborador saber encaminhar rapidamente as questões. Muitas vezes o stress é gerado por ele não sabe exatamente a melhor forma de encaminhar, isso evitaria em partes o stress gerado.*

Diretor B: *Não, o ambiente de trabalho revela.*

Assim como a opinião dos diretores divergem em relação ao *stress*, a dos colaboradores também diverge conforme o gráfico 4, pois 44% afirmam que sempre ou quase sempre o ambiente de trabalho e o cotidiano apresentam condições para o desenvolvimento do *stress*, 44% afirmam que raramente e apenas 13% afirmaram que nunca há a situação de *stress*. Rossi, Perrewé e Sauter (2005) lembram que o *stress* é um dos riscos mais sérios ao bem-estar psicossocial dos colaboradores, além disso, o *stress* pode reduzir a eficácia do colaborador impactando em termos financeiros para a empresa.

Foi questionado se os diretores consideram que seus colaboradores tem faixa salarial adequado ao seus cargos, e ao mercado?

Diretor A: *Penso que estamos cada vez mais próximos a uma realidade de mercado, mas sabemos que ainda não estamos no patamar desejado pela empresa.*

Diretor B: *Sim, no entanto nossa busca será incessante por avanços na relação com o mercado.*

A opinião dos diretores é que hoje a Uninformare esta com uma boa faixa salarial, e comparando com o gráfico 1 onde os colaboradores são questionados referente a como consideram a remuneração, pode-se dizer que os diretores estão

MACHADO, Mirian Magnus; BUGMANN, Cristiane Andreia. Proposta de melhoria na qualidade de vida no trabalho da empresa Uninformare Informática LTDA. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.2, p. 49-73, Sem I. 2009. Temática TCC. SSN 1980-7031

corretos pois 75% afirmam que a remuneração recebida é ótima ou boa, porém há 25% dos colaboradores que consideram a remuneração regular.

Após a análise das percepções dos colaboradores e dos diretores pode-se sugerir algumas melhorias para a qualidade de vida no trabalho na Uninformare conforme segue no plano de ação.

Objetivos estratégicos	Ações estratégicas	Responsável	Início	Fim	Orçamento
Criar plano de cargos e salários	Descrever os cargos	Diretor B	01/08/2009	01/10/2009	R\$ 4.480,00
	Definir política salarial	Diretor B	01/10/2009	01/12/2009	
	Criar indicadores para mudança de faixa salarial	Diretor B	15/01/2010	15/03/2009	
	Escalonar os cargos	Diretor B	15/03/2009	02/05/2009	
Implantar treinamento	Dar treinamento mensal por setor relacionado à função	Diretor A	01/08/2009	Mensalmente	Sem custo
	Dar treinamento para conhecer sua função e sua importância na organização	Diretor A	01/08/2009	Mensalmente	Sem custo
	Dar treinamento motivacional e de autoconhecimento	Diretor B	01/08/2009	Mensalmente	Sem custo
Melhorar a comunicação	Implantar um sistema de comunicação formal realizando reuniões semanais ou quinzenais	Diretor A	01/08/2009	Periodicamente	Sem custo
	Criar confraternizações onde todos participem para melhor integração de toda a equipe	RH	12/09/2009	Trimestralmente	R\$ 400,00
	Reforçar <i>feedback</i> nas reuniões ou individualmente	Diretor A e Diretor B	01/08/2009	Periodicamente	Sem custo
Criar programa de avaliação e acompanhamento de desempenho	Criar instrumento de avaliação	RH	01/08/2009	03/11/2009	R\$ 420,00
	Aplicar instrumento de avaliação	RH	09/11/2009	13/11/2009	
	Dar <i>feedback</i> da avaliação	Diretor A e Diretor B	23/11/2009	27/11/2009	
Implantar gestão participativa	Atribuir prêmio para quem criar ou inovar algum projeto ou serviço dentro da	RH	01/08/2009	Mensalmente (por cada idéia)	R\$ 100,00

MACHADO, Mirian Magnus; BUGMANN, Cristiane Andreia. Proposta de melhoria na qualidade de vida no trabalho da empresa Uninformare Informática LTDA. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.2, p. 49-73, Sem I. 2009. Temática TCC. SSN 1980-7031

	organização				
	Conceder espaço nas reuniões para as opiniões e críticas dos colaboradores em assuntos relacionados à empresa	Diretor A e Diretor B	01/08/2009	Periodicamente	Sem custo
Melhorar os benefícios	Conceder 50% de desconto no plano de saúde para colaboradores	Diretor B	15/01/2010	Mensalmente	R\$ 544,00
	Oferecer bolsa auxílio estudo de 20% para a graduação	Diretor B	15/01/2010	Mensalmente	R\$ 723,23
Combater <i>stress</i> , prevenir LER e DORT e motivar os colaboradores	Implantar a ginástica laboral (inclui profissional da área, mais relatórios de acompanhamento semestral e anual, e relatório da média das participações dos colaboradores mensal).	Gesilene	01/08/2009	Diariamente	R\$ 800 a R\$ 1.500,00 mensais
	Implantar o lazer ativo (profissional da área traz informações sobre relacionamento saudável, alimentação nutritiva, atividade física, comportamento preventivo e dicas de saúde).	RH	01/08/2009	Diariamente	
	Inserir a intervenção de profissional da área da saúde (quando houver problemas ligados ao estilo de vida do colaborador)	RH	01/08/2009	Diariamente	
	Inserir intervalos durante o período de trabalho, 15 minutos de manhã e a tarde	Diretor A	01/08/2009	Diariamente	Sem custo
Melhorar ambiente físico	Fazer manutenção preventiva nas cadeiras	Diretor A	01/03/2010	Anualmente	R\$ 320,00
	Fazer	Diretor A	01/02/2010	Semestralmente	R\$ 676,00

MACHADO, Mirian Magnus; BUGMANN, Cristiane Andreia. Proposta de melhoria na qualidade de vida no trabalho da empresa Uninformare Informática LTDA. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.2, p. 49-73, Sem I. 2009. Temática TCC. SSN 1980-7031

	manutenção preventiva nos equipamentos				
	Fazer limpeza em toda a empresa	Diretor A	01/08/2009	Semanal (3 vezes)	R\$ 120,00
	Criar escadas entre os colaboradores para organizar os setores	Diretor A	01/08/2009	Diariamente	Sem custo

Quadro 1 – Plano de ação

Fonte: O autor

5 CONCLUSÃO

A organização que promove uma boa qualidade de vida no trabalho aos seus colaboradores só tem a ganhar, pois com isso tem colaboradores motivados, comprometidos, e que produzem mais e melhor, tornando assim a empresa mais competitiva e lucrativa.

Desta forma pode-se dizer que a qualidade de vida no trabalho é de suma importância para as organizações, e partindo deste pressuposto foi efetuado um estudo e uma pesquisa para verificar a importância da QVT como diferencial para a Uninformare e propor melhorias para a empresa neste sentido.

Assim, seguiu-se com os objetivos específicos onde o primeiro foi identificar junto aos colaboradores como é a qualidade de vida no trabalho, realizado através de questionário com todos os colaboradores, onde os dados foram apresentados através de gráficos e análises.

O segundo objetivo específico foi levantar opinião da direção da Uninformare sobre a qualidade de vida no trabalho e relacionar as opiniões dos colaboradores e dos diretores. Para chegar a este objetivo foi realizada uma entrevista com os diretores e depois efetuada uma análise e comparação das respostas de ambos, desta forma observou-se os pontos de divergência e os a melhorar na qualidade de vida no trabalho da Uninformare.

O terceiro objetivo específico foi propor um plano de melhorias para a qualidade de vida no trabalho na empresa, onde depois de identificados os problemas com o primeiro e segundo objetivos foram efetuadas várias sugestões.

O resultado deste estudo apontou vários pontos positivos e negativos na qualidade de vida no trabalho da Uninformare. Alguns pontos positivos são: bom

MACHADO, Mirian Magnus; BUGMANN, Cristiane Andreia. Proposta de melhoria na qualidade de vida no trabalho da empresa Uninformare Informática LTDA. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.2, p. 49-73, Sem I. 2009. Temática TCC. SSN 1980-7031

relacionamento com colegas e superior imediato, remuneração a adequada à função e adequada ao mercado de trabalho, boa carga horária de trabalho, boa estabilidade de emprego, de crescimento profissional e da valorização do desempenho dos colaboradores, bom nível de realização profissional e do cumprimento de promessas da chefia. Alguns pontos negativos observados são: benefícios insuficientes, sem programa de prevenção de doenças e de promoção da saúde, elevado nível de *stress*, problemas na comunicação, pouco treinamento relacionado à função, sem auxílio estudo para a graduação, e a empresa desenvolve poucas ou nenhuma ação motivacional e ação de qualidade de vida no trabalho.

A partir destes dados pode-se propor sugestões de melhoria para a qualidade de vida no trabalho da Uninformare os quais foram demonstrados no plano de ação.

As propostas apresentadas pela pesquisadora deverão servir para que a Uninformare tenha colaboradores mais motivados e preparados para o desenvolvimento de suas atividades, e desta forma acredita-se que a empresa terá seus colaboradores como diferencial competitivo.

PROPOSAL FOR IMPROVING THE QUALITY OF LIFE AT WORK COMPANY UNIFORMARE INFORMÁTICA LTDA.

ABSTRACT

Organizations are increasingly realizing that people are their most precious right, and in this context the quality of life at work has become very important. Quality of life at work is concerned with the physical and mental welfare of the employee, having the right equipments and adequate remuneration, safe, clean and pleasant environment in which the developer can develop your daily tasks correctly. In this context, the present work had as main objective to propose improvements in QVT and emphasize its importance as a differential for Uninformare through an organizational diagnosis at work. Those were set to identify specific objectives with the employees and directors such as QVT, relate the views and suggest improvements to the company QVT, for this we administered a questionnaire of closed questions to all employees and made an interview with the two directors. After application of the instruments, they data analyzed and presented in graphics and text discourse. After this, it was possible to relate the views of employees and directors and from there, suggest improvements.

Keywords: Quality of life. Collaborator. Work.

REFERÊNCIAS

MACHADO, Mirian Magnus; BUGMANN, Cristiane Andreia. Proposta de melhoria na qualidade de vida no trabalho da empresa Uninformare Informática LTDA. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.2, p. 49-73, Sem I, 2009. Temática TCC. SSN 1980-7031

BOM SUCESSO, Edina de Paula. **Trabalho e Qualidade de Vida**. Rio de Janeiro: Qualitymark/Dunya, 1997.

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

_____. **Gerenciando Pessoas: o passo decisivo para a administração participativa**. São Paulo: Makron Books, 1992.

_____. **Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

_____. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto; MATOS, Francisco Gomes de. **Visão e Ação Estratégica**. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W. **Comportamento Humano no Trabalho: uma abordagem psicológica**. São Paulo: Pioneira, 1992.

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de Pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas**. São Paulo: Atlas, 2002.

FERNANDES, Eda Conde. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. Antonio Carlos Gil. São Paulo: Atlas, 2001.

_____. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

LIDA, Itiro. **Ergonomia: projeto e produção**. São Paulo: Ed. Edgar Blucher, 2002.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; ZAIMA, Gustavo. Gestão da qualidade de vida no trabalho In. BOOG, Madalena e Gustavo. **Manual de Gestão de Pessoas e Equipes: estratégias e tendências**. São Paulo: Gente, 2002.

MACHADO, Mirian Magnus; BUGMANN, Cristiane Andreia. Proposta de melhoria na qualidade de vida no trabalho da empresa Uninformare Informática LTDA. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.2, p. 49-73, Sem I. 2009. Temática TCC. SSN 1980-7031

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração**: da escola científica à competitividade na economia globalizada. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MILKOVICH, George T.; BOUDREU, John W. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 2000.

PATRÍCIO, Zuleica M.; CASAGRANDE, Jacir L.; ARAÚJO, MARÍZIA F. de. **Qualidade de Vida do Trabalhador**: uma abordagem qualitativa do ser humano através de novos paradigmas. Florianópolis: Do autor, 1999.

ROBBINS, Stephen Paul. **Administração**: mudanças e perspectivas. São Paulo: Saraiva, 2001.

ROSSI, Ana Maria; PERREWÉ, Pamela L.; SAUTER, Steven L. **Stress e Qualidade de Vida no Trabalho**: perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo: Atlas, 2005.

SOUZA, Agamêmnon Rocha; FERREIRA, Victor Cláudio Paradela. **Introdução à Administração**: uma iniciação ao mundo das organizações. Rio de Janeiro: Ponta Ed. 2004.

XAVIER, Ricardo. **Gestão de Pessoas na Prática**: os desafios e as soluções. São Paulo: Gente, 2006.