

## **Análise da qualidade de vida no trabalho em uma empresa prestadora de serviços de fotocópias e serviços diversos no município de Bambuí/MG**

**Kamyla Espíndola Gibram REIS<sup>1</sup>; Estefânia Paula da SILVA<sup>2</sup>;  
Rosemary Pereira Costa e BARBOSA<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Estudante Bacharelado em Engenharia de Produção. Instituto Federal de Minas Gerais (IFMG) *campus* Bambuí.

<sup>2</sup>Estudante Bacharelado em Engenharia de Produção. Instituto Federal de Minas Gerais (IFMG) *campus* Bambuí.

<sup>3</sup>Prof.<sup>a</sup> de Psicologia Organizacional do Departamento de Ciências Gerenciais, IFMG *campus* Bambuí

### **RESUMO**

A qualidade de vida no trabalho (QVT) visa facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador ao desenvolver atividades dentro de uma organização. A QVT tem como ideia básica o fato de que as pessoas são mais produtivas quando estão satisfeitas e envolvidas no trabalho executado. As atividades laborais assumem grande impacto na vida e no bem estar do indivíduo. Os problemas decorrentes do trabalho podem afetar não só a saúde física, mas também, psicológica do trabalhador. Diante desse fato, o presente artigo propõe-se a analisar, através do modelo de QVT proposto por Walton, a qualidade de vida no trabalho em uma empresa prestadora de serviços de fotocópias e serviços diversos que atua como um correspondente bancário da Caixa Econômica Federal no município de Bambuí/MG. A metodologia pautou-se por uma pesquisa exploratória de cunho qualitativo que teve como método o estudo de caso e utilizou como técnica o questionário. Observou-se a satisfação dos funcionários em relação ao salário que recebem, bem como a insatisfação quanto ao cansaço causado pelo trabalho. Conclui-se a importância da empresa implantar um Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT) para solucionar os problemas apontados.

**Palavras-chave:** Qualidade de vida no trabalho, modelo de Walton, nível de satisfação.

### **INTRODUÇÃO**

Desde a introdução das máquinas no mundo do trabalho, vem crescendo a preocupação acerca da desumanização, bem como, paradoxalmente, a compreensão da importância das pessoas para as organizações. No âmbito organizacional, o capital intelectual torna-se fundamental para alcançar produtividade e competitividade, o que faz com que haja a valorização das pessoas dentro

**VI Semana de Ciência e Tecnologia IFMG *campus* Bambuí**  
**VI Jornada Científica**  
**21 a 26 de outubro de 2013**

da organização. Dessa forma, surge a necessidade de mudanças no ambiente de trabalho, que por sua vez, vão impactar diretamente no modo como as atividades são realizadas.

A qualidade de vida no trabalho é um fator importante dentro das empresas. O presente estudo aborda essa temática, visto que as pessoas são importantes para a organização. Segundo Limongi-França (1996) *apud* Limongi-França e Arellano (2002, p. 296) a qualidade de vida no trabalho “é o conjunto das ações de uma empresa no sentido de implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho”. A QVT é fator primordial para a competitividade organizacional, pois, colaboradores satisfeitos desempenham melhor suas funções e, conseqüentemente, produzem mais.

O homem passa a maior parte de sua vida trabalhando e podem surgir em decorrência do trabalho doenças físicas ou psíquicas. Então, proporcionar condições adequadas e que possibilitam o melhor desenvolvimento das atividades é essencial para que as organizações tenham uma maior produtividade e a satisfação dos colaboradores. Para tanto, deve-se analisar a importância da qualidade de vida e suas conseqüências no ambiente de trabalho. O presente artigo propõe uma pesquisa de campo utilizando o modelo de qualidade de vida no trabalho de Walton para que se possa conhecer como uma empresa de serviços de fotocópias em Bambuí/MG lida com as questões referentes à QVT e os benefícios que sua gestão traz para a empresa.

## **MATERIAL E MÉTODOS**

Utilizou-se nesse artigo a pesquisa bibliográfica e o estudo de caso. Conforme Gil (2002, p. 44) “a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”.

Já o estudo de caso permite delimitação de áreas de pesquisa, facilitando o melhor entendimento do tema. Realizou-se uma pesquisa exploratória de cunho qualitativo através da utilização de um questionário seguindo o modelo proposto por Walton referente à Qualidade de Vida no Trabalho adaptado de Reis Junior (2008).

A empresa analisada atua há 8 anos no município de Bambuí/MG prestando diversos serviços à população como: fotocópias, impressões, salas de acesso à internet, como também Correspondente Bancário da Caixa Econômica Federal. É uma empresa que vem crescendo e se adequando ao mercado. A pesquisa foi realizada com a totalidade dos funcionários da empresa. No período de realização da pesquisa (maio/2013 a junho/2013), a empresa, na época, contava com seis funcionários.

Os dados coletados foram analisados com base no referencial teórico estudado. Onde os autores mais estudados foram Chiavenatto (1999), Limongi-França e Arellano (2002), Maximiano

**VI Semana de Ciência e Tecnologia IFMG *campus* Bambuí**  
**VI Jornada Científica**  
**21 a 26 de outubro de 2013**

(2012) e Morin e Aubé (2009).

**RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Na empresa de fotocópias foi feita uma análise utilizando os oito critérios do modelo de Walton. Os dados foram obtidos a partir de uma escala de satisfação em níveis de porcentagem sendo que cem por cento significa totalmente satisfeito e zero por cento totalmente insatisfeito. Obteve-se resultados a partir do questionário aplicado (ver Tabela 1).

**Tabela 1: Resultados obtidos na empresa analisada**

| Os oito critérios do modelo de Walton                    |  | Níveis de satisfação (%) |            |             |              |
|--|--|--------------------------|------------|-------------|--------------|
|  |  | Muito satisfeito         | Satisfeito | Indiferente | Insatisfeito |
| <b>Compensação justa e adequada</b>                      | Salário justo e adequado                   | -                        | 100        | -           | -            |
|  | Satisfação do salário                      | -                        | 75         | 25          | -            |
|  | Recompensas e participação em resultados   | -                        | 100        | -           | -            |
| <b>Condições de saúde e segurança do trabalho</b>        | Quantidades de horas trabalhadas           | -                        | 50         | 50          | -            |
|  | Carga de trabalho                          | 25                       | 25         | 50          | -            |
|  | Tecnologia utilizada                       | 100                      | -          | -           | -            |
|  | Condições de trabalho                      | 50                       | -          | 25          | 25           |
|  | Cansaço causado                            | -                        | 75         | -           | 25           |
| <b>Utilização e desenvolvimento de capacidades</b>       | Tomada de decisões                         | -                        | 100        | -           | -            |
|  | Polivalência em desempenhar várias tarefas | 50                       | 25         | 25          | -            |
| <b>Oportunidades de crescimento contínuo e segurança</b> | Possibilidade de crescimento               | 50                       | 50         | -           | -            |
|  | Admissões e demissões                      | -                        | -          | 100         | -            |
| <b>Integração social na organização</b>                  | Discriminação na empresa                   | -                        | 100        | -           | -            |
| <b>Constitucionalismo</b>                                | Direitos do trabalhador                    | 25                       | 25         | 50          | -            |
| <b>Trabalho e espaço total de vida</b>                   | Horários de intervalo                      | -                        | -          | 25          | 75           |
| <b>Relevância social da vida no trabalho</b>             | Imagem da empresa                          | -                        | 100        | -           | -            |

## **VI Semana de Ciência e Tecnologia IFMG *campus* Bambuí**

### **VI Jornada Científica**

**21 a 26 de outubro de 2013**

Pela presente pesquisa, evidenciou-se alguns aspectos relacionados à gestão da qualidade de vida no trabalho, onde pode-se perceber que há o cansaço causado por esforços repetitivos, bem como a sobrecarga de trabalho.

Nota-se aspectos associados à tensão organizacional no que diz respeito à movimentação de dinheiro na loja (a empresa presta serviço para a Caixa Econômica Federal), visto que, os funcionários devem estar sempre atentos para efetuar o troco corretamente. Percebe-se também que há uma insatisfação em relação aos horários destinados a intervalos.

A empresa em questão presta variados serviços (fotocópias, impressões, correspondente bancário) devido a essa sobrecarga de funções percebe-se que o trabalho torna-se estressante e cansativo. Os funcionários trabalham a maior parte do dia de pé, o que causa dores nas pernas podendo trazer problemas circulatórios. A empresa tem uma grande demanda de serviços, tendo um movimento considerável durante a semana e horários de pico. Ela valoriza as ideias e iniciativas dos funcionários, desde que essas contribuam para um crescimento e imagem da mesma.

Por fim, os funcionários pesquisados afirmaram que a empresa tratam-os com respeito, o que faz com que esses tenham satisfação de trabalhar na organização.

## **CONCLUSÃO**

A pesquisa revelou que alguns fatores trazem satisfação ao trabalhador, como, o salário pago de forma justa e adequada e a tecnologia utilizada na execução das atividades. Em contrapartida, nota-se que há insatisfação quanto às condições de trabalho e o cansaço que o mesmo causa.

Percebe-se também que os funcionários trabalham em condição de constante estresse, pois, como o movimento da empresa é grande, os mesmos sentem-se pressionados a executarem suas tarefas de forma rápida, isso muitas vezes, pode fazer com que o serviço prestado não seja o esperado pelo cliente.

Para que a empresa obtenha o máximo de satisfação de seus colaboradores é necessário à implantação de um Programa de Qualidade de Vida no Trabalho, onde eles poderão ter períodos de descanso, bem como realizar alongamentos, evitando assim doenças relacionadas ao trabalho.

Depreende-se que a QVT é primordial para a empresa, já que as pessoas são peças-chave para que a mesma tenha crescimento e sucesso no mercado. Então, fazer com que os colaboradores se sintam satisfeitos contribui para um melhor desempenho dos mesmos, bem como para o sucesso da empresa.

**VI Semana de Ciência e Tecnologia IFMG *campus* Bambuí**  
**VI Jornada Científica**  
**21 a 26 de outubro de 2013**

**REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 15 ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999, p.390-391.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; ARELLANO, E. B. Qualidade de vida no trabalho. In: FLEURY, M.T.L (coord). **As pessoas na organização**. 3ª. Edição. São Paulo: Gente. 2002, p. 296.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Teoria Geral de Administração: da revolução urbana à revolução digital**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MORIN, E. M.; AUBÉ, C. **Psicologia e gestão**. São Paulo: Atlas, 2009.

REIS JUNIOR, Dálcio Roberto dos. **Qualidade de Vida no Trabalho: Construção e validação do questionário QWLQ-78**. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Campus Ponta Grossa. Curso de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Ponta Grossa, 2008. Disponível em: [http://www.pg.utfpr.edu.br/dirppg/ppgep/dissertacoes/arquivos/101/Dissertaca\\_o.pdf](http://www.pg.utfpr.edu.br/dirppg/ppgep/dissertacoes/arquivos/101/Dissertaca_o.pdf). Acesso em: 10 de Junho de 2013.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. rev. e atual – São Paulo: Cortez, 2007.