

# QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO - VALORIZAÇÃO SOCIAL E HUMANA DE COLABORADORES DE UMA LOJA COMERCIAL DA ZONA LESTE DE MANAUS

NURSES' IMPORTANCE AND ACTION IN HOSPITAL ACCREDITATION PROCESS

ROSINERI DOS SANTOS BRANDÃO<sup>1\*</sup>, JOSÉ LUIZ ZANIRATO MAIA<sup>2</sup>

1. Graduando do Curso Administração da Faculdade Fucapi; 2. Professor Especialista da Faculdade Facapi

\* Avenida Itacolomi, 259, Manaus, Amazonas, Brasil. CEP: 69089-321. [rosineridossantosbrandao@gmail.com](mailto:rosineridossantosbrandao@gmail.com)

Recebido em 28/09/2016. Aceito para publicação em 11/10/2016

## RESUMO

O objetivo deste estudo consistiu em analisar os diferentes tipos de ações sociais e humanas para a qualidade de vida no trabalho, realizadas em uma empresa de comércio eletroeletrônico. Com vistas a buscar a melhoria de resultados para o empreendedor, crescimento de mercado e consequentemente compartilharem com os resultados com os funcionários, como forma de promover o comprometimento de todas as partes envolvidas no processo.

**PALAVRAS-CHAVE:** Qualidade de vida no trabalho, comprometimento, ações sociais.

## ABSTRACT

The aim of this study was to analyze the different types of social and human actions for the quality of working life, performed in a electronics trading company. In order to seek improvement in results for the entrepreneur, market growth and therefore share the results with employees, in order to promote the commitment of all parties involved.

**KEYWORDS:** Quality of life work, commitment, social actions

## 1. INTRODUÇÃO

Atualmente o mundo vem sendo influenciado pela velocidade do conhecimento tecnológico, o que permite ao ser humano está conectado as diferentes esferas sociais em contextos distintos. O capitalismo contemporâneo e a corrida exacerbada pela produção e consequentemente o lucro produzido ele, tem levado o homem a pensar em estratégias de trabalho que garantam cada vez mais a qualidade de vida de seus liderados, bem como diferentes estratégias de consumo para atender a uma demanda cada vez mais tecnologicamente dotada de diferentes conceitos acerca dos produtos e serviços prestados pela sociedade. A propriedade privada e o lucro são características marcantes do sistema capitalista. De um lado os capitalistas- donos dos meios de produção de outro os proletários- aqueles que vendem sua força de trabalho.

Segundo Chiavenato (2004, p. 448)<sup>1</sup> “A gestão da qualidade total nas organizações depende fundamentalmente da otimização do potencial humano”. O modo de produção que é executado nas empresas está diretamente ligado à qualidade de vida no trabalho que cada indivíduo da organização tem acesso.

Para Rodrigues (1994, p.93)<sup>3</sup> no século XXI, as empresas de pequeno e grande porte investem cada vez mais no capital humano como meio de lucratividade nos setores de produção em massa. E é a partir deste investimento que as empresas têm suas produções maiores ou menores. Sendo importante neste contexto, as empresas pensarem em estabelecer critérios para suas habilidades e potenciais avançarem em qualquer setor, sendo primordial atentar para as necessidades e melhorias na qualidade de vida no trabalho como potencializador do aspecto humano, assim como em todos os desafios que surgirão no contexto empresarial.

Neste contexto, o presente projeto tem como objetivo geral analisar os diferentes tipos de ações sociais e humanas de Qualidade de vida no trabalho, que vem sendo empreendidas em uma loja comercial, localizada na Zona Leste de Manaus. Após a aplicação de questionário a 15 colaboradores.

### Justificativa

A busca pela qualidade total antes voltada apenas para o aspecto organizacional, neste novo contexto vem primar pela qualidade de vida no trabalho para o funcionário. De modo a contemplá-los nos aspectos, sociais, físicos e, sobretudo psicoafetivo, descentralizando decisões e tornando o ambiente mais participativo e confortável para todos os envolvidos no processo de trabalho.

Para motivar o trabalhador são necessários fatores externos aprimorados como ambiente físico adequado às necessidades individuais e do grupo, integração entre as equipes e superiores, bem como seus subordinados. Os líderes são os principais responsáveis por propiciar tal ambiente, levando os colaboradores a compreenderem a

importância de suas tarefas para o bom desempenho da empresa e oferecer a eles as condições mais favoráveis, para que estas metas sejam atingidas.

Todos temos consciência da importância vital do trabalho para o ser humano, porém criar condições favoráveis para sua execução e produção é que faz da qualidade de vida no trabalho uma excelência no âmbito empresarial, trazendo um diferencial que será perceptível na lucratividade da empresa bem como o crescimento econômico do país.

Ser qualitativo hoje no século XXI tornou-se uma questão de sobrevivência para as empresas, pois cada uma torna-se produto da motivação a que proporciona a seus funcionários. E para isto devem canalizar esforços coletivos para o progresso de todos no ambiente empresarial.

## 2. MATERIAL E MÉTODOS

### Tipos de pesquisa

Quanto aos fins, segundo Vergara (2007)<sup>4</sup>, a presente pesquisa será de caráter descritivo, utilizando materiais já publicados para os dados referenciais e desenvolvidos pela abordagem qualitativa por considerar a existência de uma relação dinâmica entre mundo real e sujeito. Quanto aos meios, a pesquisa será de campo, pois terá o próprio ambiente observado para a coleta dos dados e ainda bibliográfica, pois utilizará diferentes fontes publicadas para a fundamentação do tema em estudo.

### População e amostra

Farão parte desta pesquisa, 10 colaboradores desta empresa, sendo distribuídos nos seguintes cargos: um trabalha no caixa, cinco vendedores, um gerente, um empacotador e um técnico administrativo

### Tipos de pesquisa

Os dados serão descritos pelo pesquisador e utilizará o método indutivo, tendo a observação direta do ambiente pesquisado como aliada em todo o processo da análise da pesquisa. E ainda envolverá técnicas padronizadas de coleta de dados, como questionários e observação sistemática que assumiram a forma de levantamento para analisar os diferentes tipos de ações sociais e humanas de qualidade de vida no trabalho.

### Análises de dados

O principal instrumento a ser utilizado será o questionário, que será elaborado com questões fechadas com dez questões que serão oferecidas aos colaboradores da loja a ser pesquisada, e uma entrevista estruturada que seguirá um roteiro de modo a ser respondida pelo gerente da loja, para que possamos identificar as principais diferentes ações de qualidade de vida, que são realizadas pela empresa de comércio eletroeletrônico a esses colaboradores.

No entanto, achamos conveniente que a amostra desta pesquisa fosse o conjunto na sua totalidade, ou seja, todos os colaboradores da referida loja, por tratar-se de uma empresa de pequeno porte e possuir poucos funcionários. Portanto, farão parte desse estudo de caso, 10 colaboradores desta empresa, sendo distribuídos nos seguintes cargos: um trabalha no caixa, cinco vendedores, um gerente, um empacotador e um técnico administrativo.

## 3. DESENVOLVIMENTO

### Qualidade de vida no trabalho – em busca da valorização social e humana

A qualidade de vida no trabalho atualmente envolve pensamentos relacionados à pessoa, trabalho e as organizações. Destacando-se aspectos primordiais como eficiência no trabalho e o bem-estar físico e social do indivíduo.

Fala-se muito atualmente sobre este tema- qualidade de vida no trabalho. Mas pouco se menciona o fato de esta qualidade estar intimamente ligada à qualidade de vida social do indivíduo, seu bem-estar físico e emocional. Segundo Rodrigues (1994, p.93)<sup>2</sup>, “Os empregados que possuem uma vida familiar insatisfatória têm o trabalho como o único ou maior meio para obter a satisfação de muitas de suas necessidades, principalmente, as sociais”. Diante de tal concepção do autor percebemos a dimensão histórica e social que o trabalho desempenha na vida do homem.

Desta forma a relevância do trabalho em diferentes contextos não pode ser dissociada da vida coletiva, seja ela familiar ou não. Pois sendo o trabalho um ambiente que favoreça qualidade de vida integradora, poderá a família também usufruir tão propícia estrutura. Sendo o principal meio e o homem manter-se economicamente e nas diferentes estruturas sociais, é ainda a forma de produção mais digna da sociedade. Exigindo do ser humano força física e psíquica, chamado por diversos autores de força de trabalho.

A qualidade de vida no trabalho se apresenta como uma preocupação do homem deu-se início da sua existência, como objetivo de facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de suas tarefas. “O conceito de qualidade de vida engloba vários aspectos como físicos, ambientais e psicológicos do local de trabalho”<sup>1,2</sup>.

### A importância da motivação humana no ambiente de trabalho.

Ambientes favoráveis que são criados com o propósito de gerar nos funcionários o bem-estar físico e social dele e com o grupo, faz-se necessário para o crescimento empresarial. Um local onde gerentes, colaboradores sintam-se bem em grupo e com elas mesmas são fundamentais para o sucesso das empresas. A

motivação é um fator fundamental quando se deseja alcançar metas. Sabemos que o ser humano é dotado de inteligência e necessita dentre outros fatores da motivação até mesmo para que esta inteligência seja fluente e produtiva no ambiente de trabalho ou até mesmo familiar. Evitando assim conflitos e formação de pequenos grupos que não levam ao progresso coletivo.

Segundo Davis & Newstron (1991, p. 47)<sup>5</sup>, “embora não haja respostas simples para a questão da motivação um importante ponto de partida reside na compreensão das necessidades do empregado”.

E esta motivação consiste em afirmar às pessoas que se espera delas um padrão que podem alcançar. Segundo Davis & Newstron (1991, p.28)<sup>5</sup>, “o resultado de um sistema eficaz de comportamento organizacional é a motivação que quando combinada com as habilidades e capacidades do empregado, resulta na produtividade humana”. Os funcionários devem compreender que a empresa espera que produzam e para que o faça, assim poderão ter um motivo a mais para ampliar suas produções em massa.

A capacidade de liderança de um administrador, quer dizer, sua capacidade de motivar, dirigir, influenciar e comunicar-se com seus subordinados. Os administradores só podem liderar se os subordinados estiverem motivados para segui-los.

Todo o ambiente e sistema de forças que atuam sobre o empregado têm que ser levado em consideração para que a motivação do mesmo possa ser adequadamente compreendida. Este sistema consiste em três variáveis que afetam a motivação nas organizações: as características individuais, as características do trabalho e as características da situação do trabalho.

### Apresentação dos Dados

Para que fossem atingidos os objetivos do estudo, o método utilizado foi uma pesquisa com aplicação de questionários que ocorreu no dia 15 de julho de 2016, sendo realizado em um estabelecimento comercial na Zona Leste de Manaus, buscando reunir o conjunto de informações necessárias para a formulação das conclusões e proposições do presente trabalho.

Na etapa, procurou-se identificar o grau de satisfação dos colaboradores e suas variáveis atribuições no ambiente organizacional. Com isso sendo possível averiguar até que ponto a qualidade de vida no trabalho poderá trazer resultados positivos para as organizações, tanto no âmbito financeiro quanto na valorização social e humana dos colaboradores.

### Análises dos dados da pesquisa

Os resultados obtidos nos questionários foram tabulados usando o Excel, como auxílio na visualização dos dados e para uma melhor exemplificação dos resultados

elaborou-se gráficos. A análise dos dados de forma qualitativa, ou seja, explorando-se os dados apurados poderemos traçar hipótese hipotética dedutiva, sobre de que forma as organizações poderão melhorar a qualidade de vida de seus colaboradores visando obter resultados positivos para ambos.

## 4. RESULTADOS

### Grau de escolaridade

Quanto ao grau de escolaridade dos colaboradores que atuam nesta empresa foram identificados com seguintes de acordo com os dados abaixo no gráfico 1.

Com as mudanças introduzidas na educação profissional pela nova legislação, representam passos preparatórios para as mudanças reais<sup>6</sup>. Esta oportunidade tem sido aproveitada por muitos através de programas do governo com objetivo de qualificar o cidadão para o trabalho já na escola. A ideia era que todos os alunos obtivessem no 2º grau uma habilitação com técnico ou auxiliar técnico<sup>6</sup>.



Figura 1. Grau de Escolaridade. Fonte: próprio autor-2016.

### Clima Organizacional

Na empresa pesquisada, foi perguntado aos colaboradores sobre o clima organizacional se era bom, regular e ótimo. Dentre as respostas obtidas, percebeu-se certa relevância em uma das afirmações conforme gráfico 2. Segundo Rodrigues (1994, p.93)<sup>2</sup>, “Os empregados que possuem uma vida familiar insatisfatória têm o trabalho como o único ou maior meio para obter a satisfação de muitas de suas necessidades, principalmente, as sociais”. Diante de tal concepção do autor percebemos a dimensão histórica e social que o trabalho desempenha na vida do homem.



Figura 2. Clima Organizacional. Fonte: próprio autor-2016.

### Motivação no ambiente de trabalho

No quesito motivação no ambiente de trabalho, foi perguntado aos colaboradores da empresa sobre a motivação no ambiente de trabalho, obtiveram-se os

seguintes dados descritos no gráfico 3. Matos (1997)<sup>10</sup>, já afirma que dois fatores preponderantes estão envolvidos: a capacidade do indivíduo e suas compreensões do comportamento necessário para conseguir um ótimo desempenho; este fator chama-se percepção do papel. A motivação, as capacidades e as percepções do papel estão inter-relacionadas. Assim, se qualquer fator for baixo, o nível de desempenho provavelmente será baixo, mesmo que os outros fatores estejam em nível elevado.



Figura 3. Motivação no ambiente de trabalho. Fonte: próprio autor-2016

### Ações sociais realizadas pela empresa visando à qualidade de vida dos colaboradores

A empresa pesquisa tem realizado ações sociais mensalmente visando à qualidade de vida de seus colaboradores, conforme dados obtidos nesta pesquisa, gráfico 4. A qualidade de vida no trabalho se apresenta como uma preocupação do homem desde o início da sua existência, como objetivo de facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de suas tarefas. “O conceito de qualidade de vida engloba vários aspectos como físicos, ambientais e psicológicos do local de trabalho”<sup>1,2</sup>.



Figura 4. Ações sociais realizadas pela empresa. Fonte: próprio autor-2016.

### Tipos de ações desenvolvidas pela empresa

As ações sociais desenvolvidas pela empresa em questão, busca motivar seus colaboradores através de atividades conforme demonstra o gráfico 5.

O que elas podem fazer é estimular, incentivar, provocar a motivação, criar um clima em que as pessoas se sintam motivadas a empreender e fazer o necessário.

De acordo com Vergara (2005, p. 78)<sup>4</sup>, a motivação é intrínseca, também não podemos dizer que motivamos os outros a isso ou aquilo. Ninguém motiva ninguém. Nós é que nos motivamos, ou não. Tudo o que os de fora podem fazer é estimular, incentivar, provocar nossa mo-

tivação.



Figura 5. Tipos de ações desenvolvidas pela empresa. Fonte: próprio autor-2016.

### Nível de satisfação no trabalho

Neste quesito os colaboradores também manifestaram suas opiniões, relacionados ao que foi questionado, como o nível de satisfação deles no trabalho, vejamos no gráfico 6.

“Satisfação no trabalho é um sentimento agradável que resulta da percepção de que nosso trabalho realiza ou permite a realização de valores importantes relativos ao próprio trabalho”<sup>7</sup>, sendo as três componentes chaves em nossa definição no trabalho: valores, importância e percepção. Em ênfase Locke (2006, apud ROBBINS, 2005)<sup>8</sup>, definiu estas três chaves como sendo os valores em termos daquilo “que uma pessoa deseja obter consciente ou inconscientemente”.



Figura 6. Nível de satisfação no trabalho. Fonte: próprio autor-2016.

### Motivos para trabalhar neste estabelecimento comercial

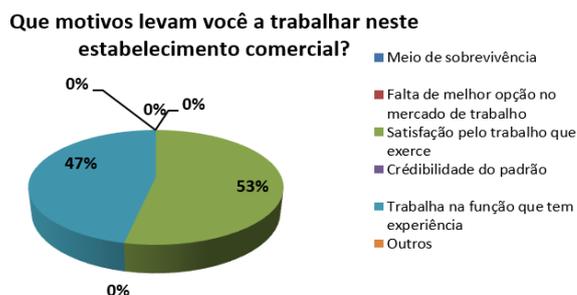


Figura 7. Motivos para trabalhar neste estabelecimento comercial. Fonte: próprio autor-2016.

As respostas apresentadas neste quesito foram demonstradas em dois posicionamentos descritos que se pode conferir nos dados do gráfico 7.

Weiss, (1991, p.32)<sup>9</sup> diz “As pessoas trabalham por recompensas. Essas não precisam ser tangíveis, como dinheiro. Podem ser intangíveis, como no caso de deixar um funcionário ser líder de um grupo”.

## 4. CONCLUSÃO

Neste estudo se identificou as variáveis que estão relacionadas à qualidade de vida de seus colaboradores no ambiente de trabalho de um determinado estabelecimento comercial, onde percebeu o nível de escolaridade baixa sendo representada em percentual de 46% dos que empregados desta empresa. Mesmo assim se sentem confortáveis desenvolvendo suas atividades rotineiras conforme demonstra a resposta do gráfico 1 em 100%.

Deste modo é perceptível que os funcionários estão sob ameaças de ficarem fora do mercado de trabalho, caso não busquem evoluírem em seu nível educacional, aprimorando seus conhecimentos nas instituições competentes de ensino. Mas por outro lado a empresa demonstra ser parceira oferecendo condições favoráveis para seus colaboradores.

O profissional com mais conhecimento tende a estar preparado para inovar em sua função além de planejar e executar com melhor exatidão as tarefas no seu emprego. Assim, surge no novo paradigma da educação, em especial na educação profissional, o conceito de competência como elemento orientador na construção do currículo.

Pode-se observar que a procura por uma qualificação tem se tornado um divisor entre os trabalhadores para se manterem no mercado.

## REFERÊNCIAS

- [1] Chiavenato I. Gestão de pessoas - 2. Ed. Rio de Janeiro: Campus, 2004.
- [2] Chiavenato I. Introdução à teoria geral da Administração. 3ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- [3] Rodrigues MVC. Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.
- [4] Vergara SC. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- [5] Davis K, Newstrom JW. Comportamento humano no trabalho: uma abordagem psicológica. São Paulo: Pioneira, 1992.
- [6] Scremin SB. Educação a Distância – Uma Possibilidade na Educação Profissional Básica. Florianópolis: Visual Books, 2002.
- [7] Wagner I, John A; Hollenbeck JR. Comportamento Organizacional: Criando vantagem competitiva. São Paulo: Saraiva, 1999.
- [8] Robbins SP. Comportamento Organizacional. 11ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.
- [9] Weiss D. Motivação e resultado – Como obter o melhor de sua equipe. São Paulo: Nobel, 1991.
- [10] Matos FG. Fator QF: Ciclo de felicidade no trabalho. São Paulo: Makron Books, 1997.