

ESTUDO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM UMA EMPRESA CERTIFICADORA VISANDO A BUSCA DA AUTORREALIZAÇÃO HUMANA

Mariana Espanha Feitosa (IC) e Virgínia do Socorro Motta Aguiar (Orientador)

Apoio: PIBIC CNPq

RESUMO

As teorias de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) apontam direta ou indiretamente que a autorrealização é um dos fatores variáveis que refletem na satisfação e no bem estar de uma pessoa no ambiente de trabalho. O presente estudo tem como objetivo reunir interpretações das teorias de QVT de diversos autores, interligando-as a estudos de autorrealização humana e apontando relações entre o estado psicológico do empregado e as condições de qualidade de vida oferecidas pela organização, e ainda, questionar o efeito disso sobre a produtividade do funcionário para a empresa. Enquanto houver insatisfação no ambiente profissional, haverá efeito sobre a produtividade e o estado físico e psicológico dos colaboradores. Isso merece relevante importância ao avaliar o estado do funcionário e relacionar àquilo que a empresa precisa melhor oferecer. Esse estudo busca mostrar a relevância de relacionar os fatores externos e internos que impactam o estado do funcionário, e como essa relação pode trazer as respostas certas ao agir para trazer melhorias na empresa, buscando viabilizar a forma como são feitos os planejamentos de qualidade de vida no trabalho, a fim de revelar a influência de um teste de autoavaliação em uma organização.

Palavras-chave: Autorrealização. Qualidade de vida. Satisfação.

ABSTRACT

The Theories of Quality of Life at Work point directly or indirectly that self-realization is one of the variable factors that reflect a person's satisfaction and well-being in the work environment. The purpose of this study is to gather information from the Quality of Life at Work theories of several authors and link them to human self-realization studies. The study points out connection between the employee's psychological state and the quality of life offered by the organization, and still question the effect on the employee's production for the company. While there is dissatisfaction in the professional environment, there will be an effect on the employee's productivity and his physical and psychological state. This deserves relevant importance, when assessing the status of the employee and relating to what the company can improve for their employees. Therefore, this study seeks to show the relevance of relating the external and internal factors that impact the employee's state, and how this

relationship can bring the right answers when acting to bring improvements in the company, seeking to impact the way that companies think of Quality of life at work, in order to reveal the influence of a self-assessment test in this type of study.

Keywords: Self-realization. Quality of life. Satisfaction.

1. INTRODUÇÃO

Uma empresa que apresenta qualidade de vida não é aquela que reflete somente na produtividade, mas também no clima organizacional positivo, motivador e leve. Segundo BEDANI (2006), a gestão do clima organizacional é uma importante ferramenta para o monitoramento do comportamento humano nas organizações. Para Fernandes (1996), os resultados da administração científica que ainda impera na maioria das empresas, calcada na especialização de tarefas, hierarquias e padronização de mão de obra representam aspectos de caráter negativo, como o isolamento do trabalhador no seu posto, a não identificação com o produto final, o que causa falta de qualidade, rotatividade, absenteísmo, alienação, falta de envolvimento e etc. Observa-se que as empresas trabalham bastante em cima dos produtos/serviços, e não se atentam as questões ligadas ao gerenciamento do pessoal.

O presente estudo tem como objetivo reunir interpretações das teorias de QVT de diversos autores, interligando-as a estudos de autorrealização humana e apontando relações entre o estado psicológico do empregado e as condições de qualidade de vida oferecidas pela organização, e ainda, questionar o efeito disso sobre a produtividade do funcionário para a empresa.

A relevância do estudo de Qualidade de Vida no Trabalho permite dar valor ao empregado em busca de melhores condições para se trabalhar, e conseqüentemente, permitindo uma melhor qualidade de vida.

Apesar dos fatores externos advindos das condições que a empresa oferece aos seus empregados, toma-se como fatores internos questões como: motivação, bem-estar, sentido de vida, significado de trabalho e, principalmente, consciência humana, considerando-as como variáveis que afetam o estado de satisfação pessoal, profissional e social de um indivíduo.

Os gestores de Recursos Humanos devem se atentar a combinar as necessidades humanas com as do cargo e criar um projeto apropriado do cargo, resultando num cargo produtivo e satisfatório, permitindo que o trabalhador consiga o máximo de produção (MORETTI, 2012). Considerando todo um estudo de Qualidade de Vida no Trabalho e de programas de Qualidade Total desenvolvidos até hoje, observa-se que muitas empresas não apresentam treinamento e qualificação adequados, bem como não possuem uma gerência atualizada e preparada para um projeto de gestão.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SEUS FATORES DE SATISFAÇÃO DO EMPREGADO

A Qualidade de Vida no Trabalho – QVT pode ser utilizada para que as organizações renovem suas formas de organização de trabalho, de forma que ao mesmo tempo em que se eleve o nível de satisfação do pessoal, se eleve também a produtividade das empresas. Sua aplicação conduz a melhores desempenhos, ao mesmo tempo em que evita maiores desperdícios, reduzindo os custos operacionais (FERNANDES, 1996).

A Qualidade de Vida no Trabalho visa compreender as necessidades dos funcionários, se preocupa com o bem-estar e com a eficácia organizacional, focaliza no potencial humano e no meio que convive, além de buscar uma organização mais humanizada (MORETTI, 2012).

Com o conhecimento do que ocorre dentro das empresas, tanto no aspecto ambiental quanto social, torna-se possível desenvolver estudos para se combater possíveis “estresses” organizacionais a fim de se melhorar o desempenho e aumentar a produtividade.

As teorias da Qualidade de Vida no Trabalho reúnem e organizam informações sobre aspectos organizacionais e pessoais que determinam o índice de satisfação e bem-estar dos empregados. Essas informações se tornam mais claras quando unidas em grupos e subgrupos e assim, podem ser estudadas por gestores de Recursos Humanos e administradores, bem como Engenheiros de Produção, a fim de se explorar a fonte de insatisfações tanto de pessoas, como referente à produtividade de uma dada empresa.

A seguir, serão apresentadas algumas teorias da Qualidade de Vida no Trabalho citadas por Fernandes (1996) que auxiliarão na coleta de indicadores essenciais de satisfação dos colaboradores e que serão utilizados para a construção do questionário que será aplicado na empresa estudada.

Walton (1973, *apud* Fernandes, 1996, p. 47) propõe 8 categorias conceituais mostradas abaixo:

Quadro 1 – Quadro de categorias conceituais de Walton

| | | | |
|----------------------------------|-----------------------|--------------------------------------|---|
| Compensação justa e adequada | Condições de Trabalho | Uso e desenvolvimento de capacidades | Oportunidade de crescimento e segurança |
| Integração social na organização | Constitucionalismo | Trabalho e Espaço Total de Vida | Relevância social da Vida no Trabalho |

Fonte: Adaptado de Walton (1973) *apud* Fernandes (1996)

O autor citado afirma que se torna relevante para um trabalho razoável, atentar para um ambiente físico seguro e saudável, autonomia, autocontrole relativo, informações sobre o processo total do trabalho, possibilidade de crescimento pessoal e de carreira, ausência de preconceitos, igualdade, relacionamento e senso comunitário, direitos de proteção do trabalhador, privacidade pessoal, liberdade de expressão, tratamento imparcial, papel balanceado no trabalho (equilíbrio entre o trabalho, viagens, carreira e família), tempo para lazer com a família, imagem da empresa, responsabilidade social da empresa e etc.

Westley (1979, *apud* Fernandes, 1996, p. 51) examina a Qualidade de Vida no Trabalho basicamente através de quatro indicadores fundamentais:

Quadro 2 – Indicadores de Westley

| | |
|-----------------------|-----------------------|
| Indicador econômico | Indicador político |
| Indicador psicológico | Indicador sociológico |

Fonte: Adaptado de Westley (1979) *apud* Fernandes (1996)

Westley (1979) ressalta ainda como importantes fatores como a equidade salarial, equidade no tratamento recebido e ambiente externo, através do indicador econômico. O conceito de segurança no emprego, retroinformação, o direito a trabalhar e não ser discriminatoriamente dispensado e valorização do cargo são representados pelo indicador político. O indicador psicológico representa o conceito de autorrealização, desenvolvimento pessoal, realização potencial, auto avaliação, criatividade, e por fim, o indicador sociológico, a necessidade de participação ativa em decisões relacionadas ao trabalho, com a forma de execução do trabalho e com a distribuição de responsabilidade dentro da equipe, assim como autonomia e valor pessoal.

O autor ressalta que os problemas políticos trariam a insegurança, o econômico, a injustiça, o psicológico, a alienação, e o sociológico, a anomia.

Para Westley (1979, adaptado por RUSHEL, 1993, *apud* FERNANDES, 1996, p. 52): “a insegurança e a injustiça são decorrentes da concentração do poder e da concentração dos lucros e conseqüentemente exploração dos trabalhadores. Já a alienação advém das características desumanas que o trabalho assumiu pela competitividade das organizações, levando a uma ausência do significado do trabalho, e à anomia, uma falta de envolvimento moral com as próprias tarefas.”.

Werther & Davis (1983, *apud* Fernandes, 1996, p. 53) estruturaram um modelo no qual especificam elementos organizacionais, ambientais e comportamentais como aspectos que influenciam o projeto de cargos em termos de QVT.

Quadro 3 – Elementos do modelo de Werther & Davis

| | | |
|---------------------------|----------------------|---------------------------|
| Elementos Organizacionais | Elementos Ambientais | Elementos Comportamentais |
|---------------------------|----------------------|---------------------------|

Fonte: Adaptado de Werther & Davis (1983) *apud* Fernandes (1996).

Dentre os elementos organizacionais, observa-se ainda: a abordagem mecanicista, ou seja, a empresa trabalha de forma “mecânica” (caracterizada por relações de comunicação formais, processos normalizados e etc.), fluxo de trabalho (automatização de processos de acordo com regras) e práticas de trabalho. Os elementos ambientais se referem à habilidade e disponibilidade de empregados e expectativas sociais e os elementos comportamentais se referem a: autonomia, variedade, identidade da tarefa e retroinformação.

O modelo de Belanger (1973, *apud* Fernandes, 1996, p. 54) aponta aspectos ligados a: o trabalho em si, crescimento pessoal e profissional; tarefas com significado e funções e estruturas organizacionais abertas.

Quadro 4 – Aspectos do modelo de Belanger

| | | | |
|------------------|------------------------------------|-------------------------|------------------------------|
| O trabalho em si | Crescimento pessoal e profissional | Tarefas com significado | Funções e estruturas abertas |
|------------------|------------------------------------|-------------------------|------------------------------|

Fonte: Adaptado de Belanger (1973) *apud* Fernandes (1996)

Belanger (1973) aponta fatores como: criatividade, variabilidade, autonomia, envolvimento e feedback, treinamento, oportunidades de crescimento, relacionamento no trabalho, papéis organizacionais, tarefas completas, responsabilidade aumentada, recompensas financeiras e não financeiras, enriquecimento, clima de criatividade e transferência de objetivos.

Hackman & Oldham (1975) propõe um modelo que se apoia em características objetivas do trabalho. A Qualidade de Vida no Trabalho pode ser avaliada em termos de:

Quadro 5 – Características do modelo de Hackman & Oldham

| | | |
|---------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| Dimensões da tarefa | Estados psicológicos críticos | Resultados pessoais e de trabalho |
|---------------------|-------------------------------|-----------------------------------|

Fonte: Adaptado de Hackman & Oldham (1975) *apud* Fernandes (1996)

Quanto as dimensões da tarefa, os autores identificam fatores como: variedade de habilidades, identidade da tarefa, significado da tarefa, inter-relacionamento, autonomia e feedback (do próprio trabalho e extrínseco). Quanto ao segundo grupo, Estados psicológicos críticos, aponta-se: a percepção as significância do trabalho, da responsabilidade pelos resultados e o conhecimento dos reais resultados do trabalho. E por fim, em Resultados

peçoais e de trabalho, estão incluídos fatores como: a satisfação geral e a motivação para o trabalho de alta qualidade, absenteísmo e a rotatividade baixa.

Destaca-se ainda a diversidade de fatores que podem ser abordados, estudados e analisados para avaliar a condição de satisfação de pessoas no ambiente de trabalho. Além disso, evidencia-se o grande trabalho que se tem pela frente para descobrir como melhorar cada um desses fatores dentro de uma empresa.

Depois de estudados os fatores, passa-se a função para os administradores e gestores de recursos humanos para verificarem as condições da empresa, para se realizar pesquisas e, se possível, aplicar metodologias de Qualidade Total a fim de se obter resultados e diminuir gastos, aumentando a produtividade.

2.2. A CONSCIÊNCIA HUMANA COMO CAMINHO PARA ATINGIR A AUTORREALIZAÇÃO

Segundo Araújo e Leal (2009), o trabalho pode ser analisado a partir de duas vertentes históricas e socialmente demarcadas: a vertente que aborda o trabalho como alienação e exploração do homem e, portanto, geradora de sofrimento psíquico e a vertente que aborda o trabalho como recurso de desenvolvimento e de identidade do homem e, portanto, oportunizando o aprimoramento e realização pessoal, profissional e social. Os autores ainda apontam que: “O ser humano tem vivido num vazio existencial e num “empobrecimento” subjetivo em prol das necessidades superficiais e imediatistas da modernidade” (p. 1).

As teorias de Qualidade de Vida no Trabalho apontam direta ou indiretamente que a autorrealização é um dos fatores variáveis que refletem na satisfação e no bem estar de uma pessoa no ambiente de trabalho. No entanto, para se atingir a autorrealização é preciso entendê-la, e para isso, a seguir será discutido como a autorrealização é entendida pelos autores e como obtê-la.

Maslow (1970, *apud* ARAÚJO; LEAL; 2009) propõe o conceito de que o ser humano busca a autorrealização como meta no seu viver, pois ele busca a explorar ao máximo todo o seu potencial. E sublinha ainda que o termo autorrealização refere-se à humanidade plena do indivíduo. Kurt Goldstein, por quem Maslow baseou-se, também sinalizava alguns sinônimos para esse termo como: “self-development” (auto desenvolvimento), “self-realization” (autorrealização), “productiveness” (auto produtividade), “autonomy” (autonomia) e “individuation” (individuação).

A Teoria de Maslow baseia-se numa pirâmide de necessidades. Essa pirâmide é dividida em cinco níveis de necessidades: As primárias são as carências fisiológicas, ligadas

à manutenção da saúde e bem-estar físicos. Na sequência, vêm as necessidades secundárias, relacionadas à segurança, relações sociais e estima. Por fim, ocupando o topo estão as necessidades de realização pessoal.

De acordo com Kahhale (2002, *apud* ARAÚJO; LEAL; 2009), o processo de autorrealização é impossível ser descrito, pois é autodeterminado e justifica-se por isso. O autor enfatiza que uma pessoa autorrealizada não significa dizer a ausência de necessidades, frustrações e sentimentos contraditórios, mas que foi possível compreender a existência de uma totalidade maior do que as necessidades materiais, a das frustrações e das contradições.

Qualquer indivíduo pode se autorrealizar diante de situações e relações sociais, compreendendo suas necessidades, seus sentimentos de frustração e contradições e permitindo com que suas experiências e situações vividas sejam aproveitadas em busca de desenvolvimento pessoal e aperfeiçoamento do autoconhecimento.

Wilber (1977, *apud* ARAÚJO; LEAL; 2009) considera em sua teoria a autorrealização como o desenvolvimento máximo das potencialidades do sujeito, a evolução do espectro da consciência. Considerando a existência de níveis diferenciados de consciência que representam a identificação do sujeito com os mesmos, pois, em cada novo nível de consciência, esta identificação se torna mais profunda, dessa forma, o autor sinaliza que, através do desenvolvimento e despertar da consciência, o indivíduo pode alcançar o nível mais profundo de desenvolvimento humano.

Maslow (2003, *apud* ARAÚJO; LEAL; 2009) afirma ainda que a conquista da autorrealização possibilita mais facilmente a transcendência do Eu e a autoconsciência.

A consciência relacionada ao autoconhecimento seria essencial para que uma pessoa saiba como funciona seu corpo, sua mente, suas relações e como ela pode melhorar o seu comportamento diante de situações, assim como evitar situações que proporcionem sentimentos contrários ao do bem-estar.

Indivíduo é um ser por si só. Caracteriza-se o indivíduo psicológico por sua psicologia peculiar, e em certo aspecto, única. (...). O indivíduo (psicológico) ou a individualidade psicológica existem inconscientemente, a priori, mas conscientemente só quando houver uma consciência de sua natureza peculiar, isto é, enquanto houver uma distinção consciente em relação a outros indivíduos (JUNG, 1991, p. 858, *apud* ARAÚJO; LEAL; 2009).

Na teoria Junguiana, a plenitude, que pode-se chamar de autorrealização, ocorre no processo denominado Individuação, que é a experiência total de integridade do centro

transcendente (Self) na consciência. Este, portanto, é um processo de tornar-se uma personalidade unificada e também única, um indivíduo diferenciado e integrado. É a realização da unidade psicológica, antes totalmente fragmentada entre consciente e inconsciente (STEIN, 2001 *apud* ARAÚJO; LEAL; 2009).

O indivíduo, consciente de si, de sua personalidade e do seu potencial é capaz de se sobressair e se destacar. O ser humano capaz de saber seus limites consegue se envolver em relações e serviços de forma mais honesta e aberta, mais confiante e com autoestima, facilitando suas atividades, seus projetos e conseqüentemente os resultados pessoais e organizacionais.

Araújo e Leal (2009) afirmam que a individuação é um eterno devir (conceito filosófico que qualifica a mudança constante, a perenidade de algo ou alguém), e isso também aproxima a teoria Junguiana da concepção de Maslow sobre o processo de autorrealização, pois a busca do autorrealizar-se é, também, um vir a ser.

Concomitantemente à teoria de Rogers (2005, *apud* ARAÚJO; LEAL; 2009), tais concepções teóricas consideram que o ser humano possui uma tendência para a individuação e para a autorrealização, expressas na necessidade de unidade e totalidade da personalidade, sendo esta uma força construtiva na vida do sujeito.

Os autores expõem de forma consistente a relação entre estudos da área de psicologia com o termo autorrealização e implica na consciência como um fator interno para a busca da autorrealização do ser humano, pois desenvolve o indivíduo, incentivando o autoconhecimento, o entendimento das relações sociais, o aperfeiçoamento de sua personalidade, identificação pessoal e etc.

A autorrealização como fator interno permite com que o indivíduo possa desenvolver suas habilidades e potenciais, sua personalidade única e peculiar e possa aplicar esse conhecimento na busca pelo novo emprego, pelo crescimento pessoal e profissional ou mesmo saber, dentro de um ambiente organizacional, o que é preciso mudar para que se consiga atuar de forma cada vez mais eficaz, tornando eficientes os resultados do seu trabalho e trazendo maior satisfação e bem estar pessoal.

No contexto atual da sociedade, observa-se que as pessoas estão se tornando cada vez mais conscientes de si mesmas e de suas preferências, buscando se respeitar nas escolhas profissionais e acadêmicas. Senão conscientes, a mídia social acaba trazendo conteúdos motivacionais de profissionais qualificados que permitem o desenvolvimento da autoconsciência para os indivíduos.

Pode-se até mesmo citar psicólogos, professores, *youtubers* e filósofos que não somente se apresentam mais satisfeitos com suas vidas e mostram ter bastante autoconhecimento, como contam suas histórias abertamente ao público telespectador, e também, buscam divulgar esse conhecimento a pessoas que querem descobrir como desenvolver suas habilidades, seus potenciais e como se destacar num mundo onde as possibilidades e a ambição pessoal correm juntas em busca de algo melhor e maior. No entanto, mesmo não sendo o foco deste estudo, é válido evidenciar que a consciência e o autoconhecimento já estão sendo buscados pelas pessoas e devidamente entendidos como essenciais à busca por realização pessoal, profissional e social.

2.3. GESTORES COMO AGENTES DA QUALIDADE

As organizações estão em constante busca a fim de descobrir como melhorar a qualidade de vida dos seus funcionários, assim como aumentar a produtividade dos mesmos diante das atividades que realizam. Estudos são feitos e modelos de gestão de qualidade são elaborados, no entanto, pergunta-se: Como é que um programa de qualidade pode ser aplicado em uma empresa?

Fernandes (1996, p. 20) afirma que essencialmente ao sucesso de uma organização, um estado de espírito e uma filosofia concreta, calcados em determinados aspectos comportamentais, acompanhados de uma liderança forte e uma preocupação efetiva com a adesão de todo o pessoal trazem resultados significativos à organização. E é preciso que haja competência gerencial dos clientes internos e externos.

Normalmente, as empresas conseguem iniciar pesquisas de satisfação em seus empregados, no entanto, não se sabe como lidar com o resultado, pois os programas de gestão de Qualidade Total exigem treinamento e atualização das chefias e gerências. É indispensável recorrer as técnicas e práticas que orientam o método da Qualidade Total, com ênfase na mensuração e controle, assim como é fundamental que todas as funções das empresas se empenhem na obtenção da Qualidade (FERNANDES, 1996, p. 22).

A Qualidade Total é entendida como a vontade, a preocupação fixa da empresa em fazer produtos de qualidade ou prestar serviços de qualidade. No entanto, envolve principalmente conhecer a percepção dos empregados sobre aspectos organizacionais, ambientais e comportamentais relativos à sua situação de trabalho. O monitoramento de melhorias contínuas procede em termos dos programas de Qualidade Total (FERNANDES, 1996).

Fernandes (1996, p. 24) afirma que é preciso desenvolver competência gerencial para “ouvir os empregados”. As empresas não ouvem seu público interno, o que dificulta a

expressão participativa dos funcionários. Deve-se dar oportunidade de expressão aos funcionários e de participação nas decisões, o que se torna uma forma de reconhecimento da inteligência do funcionário. Entretanto, a participação não é uma questão de persuasão ou exortação, mas de competência gerencial.

Segundo Fernandes (1996) o problema tem sido o mau uso das tecnologias para implantar os programas de Qualidade no Brasil, pois não há devido acultramento à nossa realidade, assim como não há domínio do referencial teórico, dificultando de forma significativa o resultado desses programas nas empresas.

Observa-se, portanto, a significativa importância da gestão de Recursos Humanos de uma empresa para que haja resultado na tentativa de melhorar a qualidade de vida no trabalho. Há muito trabalho a ser feito pelos gestores, assim como há diversas mudanças a serem exigidas pela empresa que se interessa em aplicar um programa de Qualidade Total. No entanto, revela-se de extrema importância a condição dos funcionários de uma empresa, pois o estado psíquico e físico dos mesmos reflete no resultado das atividades que realizam, assim como nas relações sociais. Entretanto, para aquela empresa que busca resultados cada vez mais eficientes e eficazes, deve se dispor a considerar o fator humano como o principal a ser considerado, acima de qualquer outro fator que afete a produtividade.

3. METODOLOGIA

A presente pesquisa se classifica, quanto aos meios, como uma pesquisa Descritiva e Exploratória e quanto aos fins, uma simbiose da Pesquisa de Campo e Estudo de Caso.

Segundo VENTURA (2007), o que torna exemplar um estudo de caso é ser significativo, completo, considerar perspectivas alternativas, apresentar evidências suficientes e ser elaborado de uma maneira atraente.

Esta pesquisa foi norteada por um estudo de caso da empresa X e, caracterizando-a, foi observado na pesquisa que os serviços que a empresa X oferece são de classificação de navios, certificação e verificação de conformidade, inspeção e testes. A empresa promove um serviço que se norteia pela excelência em diversas áreas, como por exemplo, do setor naval, de energia, transporte e logística, qualidade e segurança, etc. Esta é uma empresa internacional, que começou seus serviços no Brasil, em 1994, com sua primeira unidade no Rio de Janeiro, com um total de 53 colaboradores como população, do qual uma amostra de 13 pessoas serão parte do presente estudo.

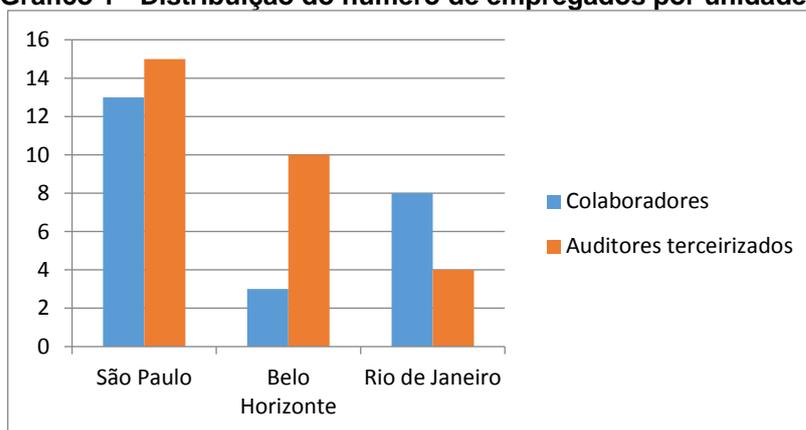
Para se delimitar a pesquisa e para a formação do perfil da empresa, foram analisados e organizados dados iniciais do perfil da empresa, disponibilizados para a pesquisadora e organizados em formato de tabelas e gráficos, como serão apresentados a

seguir. Os dados foram fornecidos para o perfil da empresa, por um dos empregados da empresa que exerce cargo de gestão e que atua principalmente na unidade de São Paulo, como auditor e gestor comercial. Ressalta-se que foram formalizadas e aprovadas pela direção da organização a disponibilização dos dados da empresa.

A coleta de dados teve como principal objetivo inicial o de traçar o perfil institucional e, em seguida, optou-se em se pesquisar nos setores de certificação, em três das quatro unidades existentes, desenvolvendo-se ainda uma pesquisa de campo.

Quanto à pesquisa de campo, a amostra escolhida foi por acessibilidade, sendo o total de respondentes inicial no perfil de 53 empregados, divididos entre as três unidades da empresa, localizadas em São Paulo, Belo Horizonte e Rio de Janeiro, incluindo-se os auditores terceirizados. O Gráfico 1 e a Tabela 1 a seguir, mostram como essa distribuição é apresentada entre as unidades, expondo os dados de forma quantitativa e percentual.

Gráfico 1 - Distribuição do número de empregados por unidade



Fonte: Pesquisa de campo (2017)

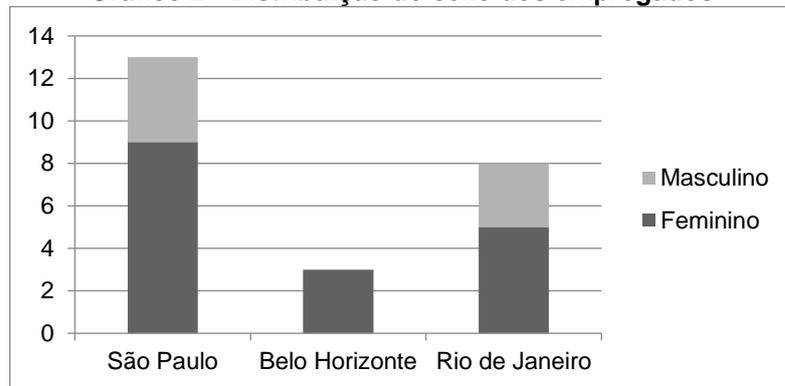
Tabela 1 - Distribuição da população entre as unidades estudadas acompanhados dos respectivos percentuais

| Unidade | Colaboradores | % | Auditores terceirizados | % |
|----------------|---------------|----------------|-------------------------|----------------|
| São Paulo | 13 | 54,17% | 15 | 51,72% |
| Belo Horizonte | 3 | 12,50% | 10 | 34,48% |
| Rio de Janeiro | 8 | 33,33% | 4 | 13,79% |
| Total | 24 | 100,00% | 29 | 100,00% |

Fonte: Pesquisa de campo (2017)

A seguir, o Gráfico 2 apresenta a distribuição quanto ao sexo dos pesquisados, por unidade. Observa-se que existe um contraste na quantidade de mulheres atuando no Brasil para essa empresa e até mesmo a ausência de empregados do sexo masculino na unidade de Belo Horizonte.

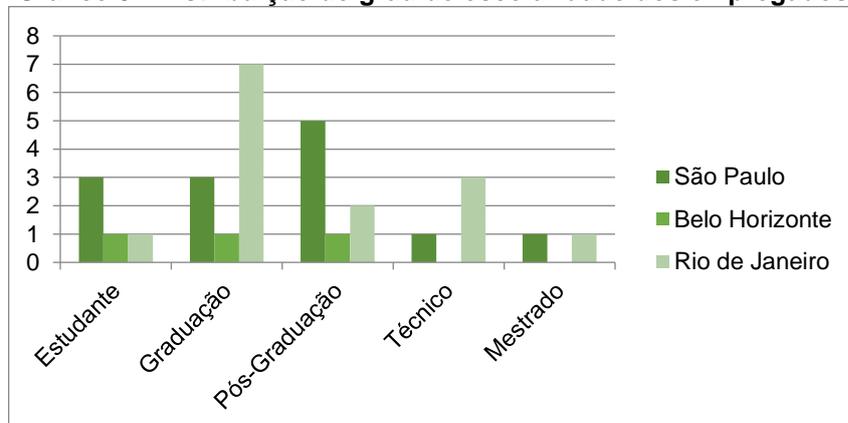
Gráfico 2 - Distribuição do sexo dos empregados



Fonte: Pesquisa de campo (2017)

Quanto ao grau de instrução dos empregados, a pesquisa apresentou nos seus resultados bastante variação, observando-se a existência de desde estudantes secundaristas até mestres. A maior concentração dos empregados têm título de graduação e pós-graduação, sendo a Graduação o grau de maior destaque, e Mestrado o grau que menos se sobressai, como mostra o Gráfico 3.

Gráfico 3 - Distribuição do grau de escolaridade dos empregados



Fonte: Pesquisa de campo (2017)

Com relação as funções exercidas pelos funcionários dos setores de certificação, a Figura 4 relaciona uma lista de posições/cargos, a fim de se identificar os setores que funcionam dentro da empresa. A lista de cargos apresentada agrega as três unidades: São Paulo, Belo Horizonte e Rio de Janeiro. A estrutura administrativa não é homogênea para as três unidades e os setores de Recursos Humanos e Marketing só estão presentes na unidade localizada no Rio de Janeiro.

Quadro 6 - Cargos existentes na empresa estudada

| Posições presentes na empresa X |
|---|
| Gerente ADM Financeiro |
| Supervisora ADM Financeiro |
| Assistente ADM Financeiro |
| Gerente Desenvolvimento de Negócios |
| Estagiário ADM Financeiro |
| Gerente Sustentabilidade |
| Técnica e Auditora de Processos de Sustentabilidade |
| Coordenadora de Processos de Certificação |
| Técnico de Processos de Certificação |
| Programador de auditorias |
| Estagiário de Processos de Certificação |
| Auditor e Gestor Comercial |
| Assistente Administrativa Comercial |
| Gerente de R.H. |
| Assistente de R.H. |
| Assistente de Marketing |

Fonte: Pesquisa de campo (2017)

Quanto ao setor de Recursos Humanos, foi observado que para todo o Brasil, há apenas um setor atuante na unidade do Rio de Janeiro, realizado por um gerente e um assistente, que possuem mestrado e graduação, respectivamente.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

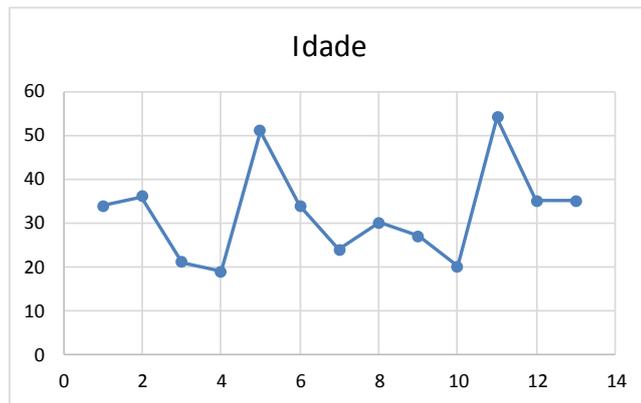
A presente pesquisa foi composta por uma amostra por acessibilidade de 13 pessoas, do total de 53 membros da população, incluindo-se homens e mulheres de diversas faixas de escolaridade. A pesquisa foi dividida em duas etapas, considerada como dois níveis, sendo um responsável pelo questionamento de satisfação dos funcionários com relação as condições profissionais que podem afetar a qualidade de vida, e o outro, responsável por trazer uma autoavaliação de cada funcionário, solicitando que dessem uma nota de 1 a 10 a diversos aspectos de sua vida.

A seguir, utilizou-se tabelas e um gráfico, a fim de explorar sobre a amostra que obteve-se com a coleta de informações da pesquisa.

Tabela 2, Tabela 3 e Gráfico 4 - Descrição do sexo, escolaridade e distribuição da idade da amostra obtida

| Sexo | % |
|-----------|-----|
| Feminino | 69% |
| Masculino | 31% |

| Escolaridade | Amostra |
|---------------------|-----------|
| Mestrado | 1 |
| Pós-Graduação | 4 |
| Superior Completo | 6 |
| Superior Incompleto | 2 |
| TOTAL | 13 |



Fonte: Pesquisa de campo (2017)

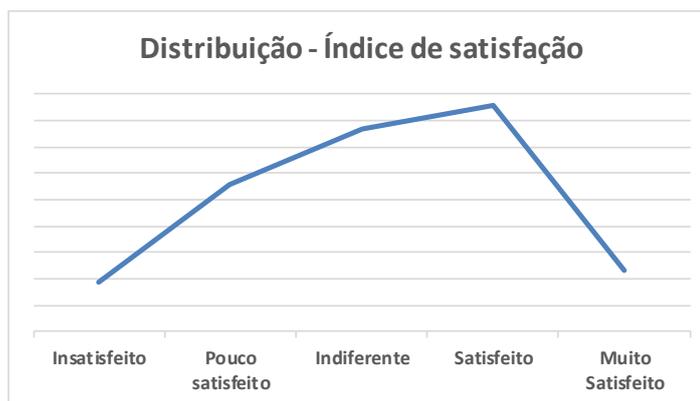
Com base nos dados obtidos, observa-se uma predominância do sexo feminino, funcionários em média de 20 e 40 anos e com predominância de funcionários que possuem pós-graduação.

A primeira parte do questionário envolvia o grau de satisfação dos seguintes tópicos: Salário Justo em relação à jornada de trabalho; ambiente físico e seguro; autonomia em relação as atividades realizadas; conhecimento sobre todo o processo de trabalho; possibilidade de crescimento pessoal e de carreira; discriminação; liberdade de expressão; equidade de tratamento a todos os funcionários; valorização do cargo; retroinformação (feedback); chance de desenvolvimento pessoal; estímulo à criatividade; senso de participação ativa em decisões relacionadas ao trabalho ou com a forma de execução do trabalho; práticas de trabalho automatizadas de acordo com regras (mecanicistas) ; variedade de atividades; relacionamento interpessoal; e, recompensas financeiras e não financeiras.

A distribuição que se obteve dos graus de satisfação estudados estão relacionados a seguir:

Tabela 4 e Gráfico 5 - Distribuição dos valores de satisfação obtidos com a pesquisa

| Distribuição | Média |
|------------------|--------------|
| Insatisfeito | 0,94 |
| Pouco satisfeito | 2,78 |
| Indiferente | 3,83 |
| Satisfeito | 4,28 |
| Muito Satisfeito | 1,17 |
| TOTAL | 13,00 |



Fonte: Pesquisa de campo (2017)

Observa-se que metade da população estudada respondeu sobre aspectos que implicaram nas médias mais altas, indicando um alto índice de satisfação pelos colaboradores.

No entanto, torna-se relevante ainda relacionar os itens de insatisfação. A Tabela 6, a seguir, considera o percentual de insatisfação, somando a quantidade de “Insatisfeito” mais a quantidade de “Pouco satisfeito” obtidas com a pesquisa. Assim, apresentam-se os itens que representam maior insatisfação:

Tabela 5 - Distribuição dos itens de maior insatisfação dada a pesquisa

| Distribuição | % | Condições no trabalho |
|-----------------------------------|-----|--|
| | 62% | Possibilidade de crescimento pessoal e de carreira |
| (Insatisfeito + Pouco satisfeito) | 54% | Valorização do cargo |
| | 54% | Recompensas financeiras e não financeiras |
| | 46% | Salário Justo em relação à jornada de trabalho |
| | 46% | Retroinformação (feedback) |

Fonte: Pesquisa de campo (2017)

Outros tópicos abordados na pesquisa são: Significância do trabalho; satisfação profissional; Satisfação pessoal; Motivação; autodesenvolvimento; autoestima; autoaceitação; autoimagem; autorrespeito; e autoconsciência.

A Tabela 7 observa os piores índices indicados pelos funcionários participantes da pesquisa. Percebe-se que dentre as piores notas apresentadas, foram indicadas: a “Motivação”, “Satisfação profissional” e “Autoestima”.

Tabela 6 - Média gerada por indicador da autoavaliação dos funcionários

| Indicador | Média |
|---------------------------|-------|
| Autorrespeito | 9,0 |
| Autoconsciência | 8,7 |
| Significância do trabalho | 8,5 |
| Autoaceitação | 8,3 |
| Satisfação pessoal | 8,3 |
| Autoimagem | 8,0 |
| Autodesenvolvimento | 7,7 |
| Autoestima | 7,3 |
| Satisfação profissional | 7,2 |
| Motivação | 6,8 |

Fonte: Pesquisa de campo (2017)

Relacionando a autoavaliação dos funcionários as pontuações indicadas para cada condição de trabalho oferecida pela empresa estudada, foi observado que:

1. A motivação pode estar altamente relacionada a insatisfação dos funcionários com relação a possibilidade de crescimento pessoal e de carreira na empresa;
2. A satisfação profissional pode estar altamente relacionada a insatisfação referente as remunerações financeiras e não financeiras, e também, quanto a insatisfação ao salário justo com relação a jornada de trabalho;
3. A autoestima pode estar relacionada à insatisfação quanto a valorização do cargo e quanto a insatisfação referente a retroinformação (feedback) da empresa.

Segundo BAKKER (2011), trabalhadores engajados são fisicamente, cognitivamente e emocionalmente conectados com seus papéis de trabalho e segundo VASCONCELOS (2001), a construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo. O autor se refere a este aspecto como enfoque biopsicossocial.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Enquanto houver insatisfação no ambiente profissional, haverá efeito sobre a produtividade e seu estado físico e psicológico. Isso merece relevante importância ao avaliar-se o estado do funcionário e relacionar àquilo que a empresa precisa melhor oferecer.

A pesquisa pode ser relevante se houver um questionamento correto sobre os resultados, analisando possíveis relações entre as condições oferecidas pela empresa e os indicadores gerados. Os dados precisam ser avaliados, de forma a indicar como a empresa está influenciando o estado psicológico desses funcionários.

É importante ressaltar que a pesquisa envolve aspectos externos e internos para melhorar a qualidade de vida e ao estudo dos fatores importantes dentro de uma

organização que devem ser melhorados para o melhor funcionamento da empresa, refletindo-se nas relações interpessoais, resultados nas atividades e melhor proatividade dos funcionários para com o trabalho.

O interesse desta pesquisa é de investigar e relacionar como os fatores externos podem influenciar o estado físico e psicológico de um empregado. Pode-se dizer até que é recomendado que esse tipo de pesquisa seja aplicado para várias empresas, em busca de padrões para poder comprovar que o estado dos funcionários pode de fato apontar problemas organizacionais. Um estudo desse nível pode até mesmo trazer consciência aos funcionários de que o problema é externo a eles e dar esperança de que um estado psicológico pode ser melhorado, se a empresa estiver disposta a implementar um projeto de qualidade de vida.

Os resultados apresentam uma abertura à interpretação do estado dos funcionários, fator esse altamente relacionado à sua produtividade, e agrega a possibilidade de melhorar os processos da empresa para oferecer ao funcionário uma melhor experiência profissional.

Para a melhoria das condições apontadas, sugere-se oferecer treinamento para os gestores, buscando-se uma visão mais moderna de “líder”, e não mais de “chefe”; Os gestores podem iniciar um projeto de avaliação dos cargos para uma melhor divisão das atividades e funções e alinhar com os funcionários, assim como fazer uma avaliação salarial, levando em comparação, as atividades exercidas pelo funcionário *versus* o que o funcionário está de fato realizando, levando-se também em consideração, no treinamento, como os gestores devem realizar o feedback com os funcionários, trazendo à organização uma comunicação mais transparente, pois é importante a clareza das atividades solicitadas pelos gestores para a entrega correta do serviço.

6. REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Rodrigo; LEAL, Raimundo. **O Trabalho como Recurso de Auto-Realização**. 2009. 11 f. Artigo. II Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho, Curitiba, 2009.

BAKKER, A. B. **An evidence-based model of work engagement**. Psychological Science, Holanda, 2011.

BEDANI, M. **Clima organizacional: investigação e diagnóstico: estudo de caso em agência de viagens e turismo**. Artigo. Universidade de Brasília – Instituto de Psicologia. Psicologia para América Latina, São Paulo, 2006.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Casa da Qualidade, Salvador, 1996.

MASLOW, A. H. **A theory oh human motivation.** Psychological Review, 1943.

MORETTI, Silvinha. **Qualidade de vida no trabalho X auto-realização humana.** 2012. 14 f. Trabalho de conclusão de curso – Pós-graduação: Gestão Estratégica de Recursos Humanos. Instituto Catarinense de pós-graduação – ICPG, Blumenau, Santa Catarina, 2012.

VASCONCELOS, A. F. **Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas.** Cadernos de Pesquisas em Administração, vol. 08, nº 1 jan/mar, São Paulo, 2001.

VENTURA, Magda, M. **O Estudo de Caso como Modalidade de Pesquisa.** SOERJ, Rio de Janeiro, 2007.

Contatos: mariihespana@hotmail.com e virginia-aguiar@uol.com.br