ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): UM ESTUDO DE CASO DA EMPRESA COMFRIO

Paula Talgatti Nunes[1]

Resumo: Este trabalho teve como objetivo analisar a qualidade de vida dos colaboradores da Empresa Comfrio, a partir da percepção de seu corpo funcional. Tal pesquisa caracterizou-se como sendo um estudo de caso, do tipo exploratório e descritivo, utilizando-se a pesquisa bibliográfica e pesquisa documental como técnicas de pesquisa, e a observação simples e entrevista, como instrumentos para a coleta de dados. A análise dos dados fundamentou-se de acordo com a abordagem qualitativa, a partir das seguintes variáveis de qualidade de vida analisadas: compensação justa e adequada, condições de trabalho, autonomia e informação sobre o processo de trabalho, oportunidade de crescimento pessoal e carreira, integração social, direitos trabalhistas e liberdade de expressão, estabilidade de horários e lazer, imagem da organização. As respostas evidenciaram uma qualidade de vida satisfatória na empresa, entretanto recomendam-se algumas ações de melhoria, uma vez que os colaboradores são a fonte de grande importância para a organização, e estes são responsáveis por ser, muitas vezes, os seus verdadeiros agentes de mudança.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho. Organização. Condições de trabalho.

Abstract: This work had as objective to analyze the quality of life of the employees of the Comfrio Company, based on the perception of its functional body. This research was characterized as a case study, exploratory and descriptive, using bibliographical research and documentary research as research techniques, and simple observation and interview, as instruments for data collection. Data analysis was based on the qualitative approach, based on the following variables of quality of life analyzed: fair and adequate compensation, working conditions, autonomy and information about the work process, personal growth and career opportunities, Social integration, labor rights and freedom of expression, stability of hours and leisure, image of the organization. The responses showed a satisfactory quality of life in the company, however, some improvement actions are recommended, since the employees are the source of great importance for the organization, and these are responsible for being, in many cases, their real agents change.

Key-words: Quality of life at work. Organization. Work conditions.

1 INTRODUÇÃO

As mudanças na sociedade alteram o comportamento das organizações, e o cenário mundial tem contribuído com grandes desafios que interferem e transformam-nas sobremaneira. Adaptar-se às circunstâncias presentes e instantâneas da realidade mundial é questão de sobrevivência para as organizações no processo de globalização da sociedade.

[1] Especialista em Finanças para Executivos na Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em Administração de Empresas na Faculdade Estácio de Sá/SC. E-mail: talgatti@yahoo.com.br.

As pessoas, nas organizações, podem ampliar ou limitar as forças e fraquezas, e isso dependerá da maneira como são tratadas.

A gestão de pessoas nas organizações é a função que permite a administração eficaz para que se possa alcançar as metas e objetivos traçados. Assim, a gestão de pessoas tem a finalidade de empregar da melhor forma possível as habilidades dos colaboradores, capacitá-los para a força de trabalho, e proporcionar um desenvolvimento individual e coletivo para que, assim, tanto o colaborador como a organização venham a alcançar seus objetivos.

Para Chiavenato (1999), o parceiro mais íntimo da organização é o empregado, aquele que está dentro dela e que lhe dá vida e dinamismo.

Este conceito reconhece a importância do trabalhador ao desenvolver suas atividades na organização, tendo como ideia básica o fato de que as pessoas são mais produtivas quanto mais estiverem satisfeitas e envolvidas com o próprio trabalho. E é por isso que se propõe, neste trabalho de conclusão de curso, estudar a qualidade de vida no trabalho (QVT).

Segundo Fernandes (1996), QVT é a gestão dinâmica e a contingência de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem estar do trabalhador, e na produtividade das empresas.

No momento em que as empresas esperam qualidade nos produtos e serviços por elas oferecidos, as ações de QVT deveriam ser incorporadas no seu cotidiano, provocando um resultado em que ganha a empresa, e também o trabalhador.

2 REVISÃO TEÓRICA

2.1 Gestão De Pessoas

Os colaboradores passam parte do tempo trabalhando nas organizações e dependem destas para alcançar seu sucesso, e atingir suas aspirações e seus objetivos individuais. Por sua vez, as organizações não existiriam se não houvesse as pessoas, as quais dão-lhe vida, força, iniciativa, ideias, esperança e impulso. Na verdade, são interdependentes, pois há uma relação entre as partes para que se possam conquistar os objetivos de cada uma.

De acordo com Gil (2001, p. 17), “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.”

O indivíduo se sente motivado quando seus objetivos dentro da organização, em relação ao seu trabalho, estão sendo atingidos e o que a organização espera dele está sendo

suprido. Sendo assim, a sinergia acontece pela troca de valores entre as partes e ambas saem satisfeitas.

De acordo com Dutra (2002), a gestão de pessoas deve alinhar a um só tempo os objetivos estratégicos e negociais da organização e também o projeto profissional e de vida das pessoas para que se alcance assim uma satisfação mútua.

A tendência em reconhecer o indivíduo como parceiro está em que este não realiza o trabalho sozinho, mas tem a colaboração de diversos parceiros, como fornecedores e clientes. E tem como intuito incentivar a participação nas decisões e obter o máximo das pessoas no ambiente de trabalho.

2.2 Qualidade de vida no trabalho – QVT

A qualidade de vida no trabalho refere-se ao bem-estar do colaborador no seu dia a dia organizacional. Trata-se de um conceito que vem ganhando destaque nos últimos tempos, à medida que o funcionário tem sido percebido como um parceiro da organização, e não mais como um recurso operacional.

A qualidade de vida no trabalho tem sido utilizada como indicador da satisfação dos clientes internos e externos. Dentre os fatores internos, está o estabelecimento dos resultados esperados dos colaboradores pela organização, não podendo esquecer que a preocupação reside também em propiciar melhorias para a empresa, para que venham a alcançar não só o êxito interno, mas obter melhorias na produtividade, qualidade e satisfação dos clientes, e ainda não deixando de se preocupar com os aspectos financeiros e econômicos da empresa, pois são fatores primordiais em sua existência na competitividade com o mercado. (CHIAVENATO, 1999).

Segundo Walton (apud FERNANDES, 1996, p. 37), o programa de QVT:

> Tem como meta gerar uma organização mais humanizada, na qual o trabalho envolve, simultaneamente, relativo grau de responsabilidade e de autonomia a nível de cargo, recebimento de recursos de "*feedback"* sobre o desempenho, com tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho e com ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo."

A análise da qualidade de vida no trabalho em uma organização é uma excelente ferramenta, por meio da qual podem-se localizar problemas como integração das pessoas à organização, de adequação das pessoas ao cargo, possíveis carências de treinamento e, consequentemente, estabelecer programas para eliminar ou neutralizar os problemas, tendo no *feedback* um mecanismo para mensurar e acompanhar o processo de trabalho do colaborador.

Na realidade, constitui-se como uma poderosa forma de resolver problemas de desempenho e melhorar a qualidade do ambiente interno dentro das organizações. (PALADINI, 2000).

A qualidade de vida é, então, para as organizações, uma chave para obter sucesso, contando com um maior comprometimento dos colaboradores na busca de melhores resultados, uma vez que seu diagnóstico permite melhorar as condições de trabalho, afetando diretamente seu bem-estar no trabalho.

2.2.1 Modelo de Walton-Estudo de QVT

As necessidades humanas tendem a variar conforme a cultura de cada colaborador e de cada organização. Não depende somente dos valores pessoais arraigados no indivíduo (desejos, expectativas, gostos) ou do ambiente organizacional (remuneração, cultura organizacional, estrutura), mas da integração destes dois fatores.

Por isso, qualquer estudo que se faça sobre o comportamento humano nas organizações deve levar em conta esta condição, para não comprometer seus resultados. Daí a preocupação com o estudo da qualidade de vida no trabalho, cujas formas de estudo são variadas, em conformidade com o olhar que cada autor lança sobre este tema.

O modelo de Walton (apud FERNANDES, 1996, p. 48), desenvolvido em 1973, apresenta oito fatores e seus critérios, os quais afetam a qualidade de vida no trabalho, conforme demonstrado na ilustração 1, a seguir:

Ilustração 1: Categorias conceituais de Qualidade de vida no trabalho-QVT

CRITÉRIOS	INDICADORES DE QVT
1- COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA	equidade interna e externa justiça na compensação partilha dos ganhos de produtividade proporcionalidade entre salários
2 - CONDIÇÕES DE TRABALHO	jornada de trabalho razoável ambiente físico seguro e saudável ausência de insalubridade
3 - USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES	Autonomia autocontrole relativo qualidades múltiplas informações sobre o processo total do trabalho
4 - OPORTUNIDADES DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA	possibilidade de carreira crescimento pessoal perspectiva de avanço salarial

	segurança de emprego
5 - INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO	ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento senso comunitário
6 - CONSTITUCIONALISMO	direitos de proteção do trabalhador privacidade pessoal liberdade de expressão tratamento imparcial direitos trabalhistas
7 - O TRABALHO E O ESPAÇO TOTAL DE VIDA	papel balanceado no trabalho estabilidade de horários poucas mudanças geográficas tempo para lazer da família
8 - RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO	imagem da empresa responsabilidade social da empresa responsabilidade pelos produtos práticas de emprego

Fonte: Adaptado de Fernandes (1996, p. 48)

O modelo de estudo deve ser aplicado em conformidade com a realidade da organização que se pretende investigar.

No presente caso, o modelo de estudo de QVT escolhido foi o de Walton, o qual contém justamente os critérios que se deseja analisar quanto à satisfação e bem-estar no trabalho da empresa pesquisada.

A qualidade de vida no trabalho é um fenômeno muito importante para a gestão de pessoas na organização, uma vez que a busca por melhores condições de trabalho, num ambiente harmônico e amigável, com remuneração e reconhecimento compatíveis com as expectativas funcionais é um ideal a ser alcançado.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo apresenta os procedimentos metodológicos que forneceram subsídios para o alcance dos objetivos propostos.

Este trabalho foi estruturado com a seguinte metodologia: método indutivo, tipos de pesquisa exploratória e descritiva com as técnicas de pesquisa bibliográfica e documental, a

observação e a entrevista como instrumentos de coleta de dados, e a abordagem qualitativa para análise dos mesmos. Caracteriza-se, ainda, como um estudo de caso.

De acordo com a percepção clássica, o método indutivo parte de princípios reconhecidos como verdadeiros e indiscutíveis, possibilitando obter conclusões de maneira formal, respeitando assim uma lógica. Para Fachin (2002, p. 30), "o método indutivo é um procedimento do raciocínio que, a partir de uma análise de dados particulares, se encaminha para noções gerais." Neste caso, apresenta como forma ordenada do raciocínio dos dados singulares para uma verdade geral.

No que se refere ao tipo de pesquisa foram adotadas as pesquisas exploratória e descritiva, pelo fato de se tratar de um estudo de caso na Empresa Comfrio. A pesquisa exploratória permite descrições precisas da situação e análise das relações existentes entre os elementos da empresa. Contudo, para Cervo e Bervian (2003, p. 69), "a pesquisa exploratória realiza descrições precisas da situação e quer descobrir as relações existentes entre os elementos componentes da mesma." A pesquisa exploratória serviu no âmbito deste trabalho como um fenômeno que auxiliou na análise da qualidade de vida (QVT) dos colaboradores da empresa em estudo.

A pesquisa descritiva, segundo Gil (1991, p. 46), "tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população, fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis." A pesquisa descritiva refere-se à análise e coleta de dados por meio da observação e aquisição de informações para obtenção de uma nova visão do problema ao qual se aproximar da solução que se pretende alcançar.

A pesquisa bibliográfica serviu de apoio e sustentação no levantamento e estruturação do problema em estudo, favorecendo o conhecimento científico do problema e auxiliando a propor soluções para o estudo. Segundo Ruiz (1996), a pesquisa bibliográfica consiste no exame de um manancial de pensamentos de vários autores, por meio de uma análise do que já se produziu sobre determinado assunto.

A observação constitui um elemento fundamental para a pesquisa. Desde a formulação do problema, passando pela construção de hipóteses, coleta, análise e interpretação dos dados, bem como, desempenhando o papel de observação, o qual é imprescindível no processo de pesquisa. Para Gil (1999), a observação simples pode ser caracterizada como espontânea, colocando-se em um plano científico, pois irá além da simples constatação dos fatos.

Outra técnica utilizada foi a pesquisa documental, que para Gil (1999), caracteriza-se pelo estudo de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser relacionados de acordo com os objetivos da pesquisa

Realizou-se uma entrevista semi-estruturada ou focalizada, como técnica de coleta de dados, por meio de oito perguntas, a fim de capturar informações da percepção dos colaboradores, relacionadas com o tema. A entrevista abrangeu seis de um total de nove colaboradores efetivos na organização.

De acordo com Lakatos e Marconi (1999), entrevista focalizada significa um roteiro de perguntas relativas ao problema que se vai estudar, em que o entrevistador tem a liberdade de fazer as perguntas, sondando razões e motivos, proporcionando esclarecimentos quando necessários no âmbito da entrevista.

Para a análise de dados, utilizou-se a abordagem qualitativa, que segundo Oliveira (1999), permite dar ênfase ao ponto de vista das pessoas que foram pesquisadas. Leva à formação de uma série de opiniões sobre o assunto da pesquisa, ou seja, descreve de maneira minuciosa e detalhada o que diversos respondentes expressam sobre o assunto. Diante desta abordagem, foi levantada uma série de correlações para que ao final seja dado o ponto de vista conclusivo.

Este trabalho de conclusão de curso caracteriza-se como um estudo de caso, uma vez que o fenômeno foi estudado na empresa Comfrio, e seus resultados não podem ser generalizados para outras empresas, ainda que do mesmo ramo. Segundo Schramm (1971 apud YIN, 2002), a essência de um estudo de caso é a principal disposição em todos os tipos de estudo de caso, é que esta tende a explicar uma decisão ou um conjunto como o motivo pelo qual foram tomadas, como foram implementadas e com quais resultados.

Este trabalho foi realizado utilizando os métodos de pesquisa, tipos, técnicas e abordagens que foram mencionados, pois considerou-se a importância de se ter uma base científica na realização de um trabalho acadêmico.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DO ESTUDO DE CASO

4.1 Caracterização da empresa

A empresa Comfrio, cuja razão social é Cosme Comércio Ltda, atua no mercado de equipamentos gastronômicos há 23 anos, tendo um crescimento ao longo do tempo, como resultado da dedicação aos clientes, da qualidade de seus produtos e do profissionalismo constante de sua equipe.

O seu mercado-alvo são padarias, confeitarias, cozinhas industriais, supermercados, bares, restaurantes em geral, e também no atendimento a varejo.

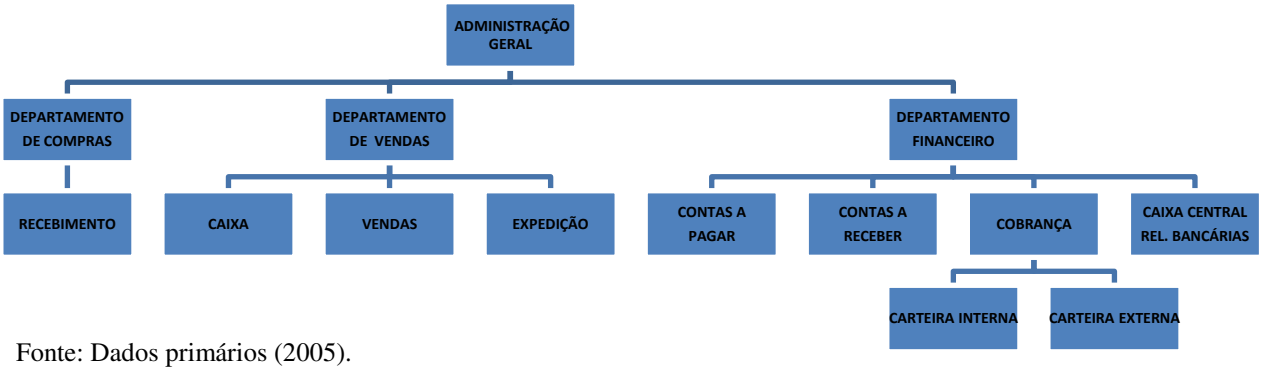
A empresa Comfrio é especializada na comercialização de equipamentos gastronômicos em geral, como equipamentos de refrigeração, talheres, copos, bebedouros, processadores de alimentos, balcão de buffet (quente/frio) entre outros.

A filosofia de poder encontrar em um único lugar todos os equipamentos relacionados à gastronomia em geral, levou a empresa a se expandir a outros ramos dentro do mercado de equipamentos para cozinhas industriais, e hoje são mais de 10.000 itens que estão à disposição de seus clientes.

A loja, localizada no bairro de Barreiros (São José – SC), foi ampliada, pois a mesma não estava suportando o estoque e a demanda latente, e atualmente está com mais de 900 m² de área de venda, permitindo o melhor atendimento e a diversificação de opções, facilitando a escolha e ganhando tempo útil na compra.

A empresa possui uma estrutura organizacional disposta conforme o organograma a seguir:

Ilustração 2: Organograma da empresa Comfrio.



Fonte: Dados primários (2005).

Como pode-se observar no organograma apresentado, sendo que a administração geral compete ao proprietário da organização, Sr. Ordival Damian Prevê, e as demais funções são distribuídas para os colaboradores, onde há uma atribuição de mais de uma função para cada cargo.

4.2 Resultados da pesquisa de campo

Para a coleta dos dados primários, em função do reduzido número de colaboradores da organização, optou-se pela aplicação de uma entrevista composta por oito questões, de acordo com os fatores de qualidade de vida no trabalho propostos por Walton (1973 apud FERNANDES, 1996) em seu modelo de pesquisa.

4.2.1 Dados relacionados à percepção dos colaboradores quanto à remuneração e benefícios (compensação).

Em relação à percepção da remuneração, os respondentes manifestaram-se da seguinte forma:

"Segundo informações que tive o salário base é maior do que realmente ganho." (Colaborador 1); "O meu salário não vale pelo que eu faço." (Colaborador 2); "Agora com a implantação da comissão, ficará bom, porque não receberei apenas o meu salário." (Colaborador 3); "Agora com a comissão será pago uma porcentagem sobre o total de vendas e distribuído para todos os colaboradores, independente se for vendedor." (Colaborador 4); "A proporcionalidade de salários é muito baixa." (Colaborador 5); "Os salários estão um pouco abaixo do piso do comércio." (Colaborador 6).

A remuneração voltada ao colaborador é expressa pelo sentido de reconhecer seu desempenho pelas atividades realizadas, e o mesmo é recompensado por meio de valores monetários e pela combinação de vários elementos que estão voltados às atividades ligadas à sua área de atuação.

Para Chiavenato (1999, p. 226), "a equidade externa obedece ao modelo do mercado de trabalho que fixa os salários conforme as ocupações similares de outras organizações do mesmo ramo de atividade, e compatibiliza os salários da organização com os do mercado de trabalho."

Quanto à percepção sobre a compensação justa no ambiente de trabalho, os depoimentos obtidos foram:

"Acho que não é justo, até o momento, vender o que vendo e receber o que recebo de salário." (Colaborador 1); "Não há justiça." (Colaborador 2); "Deveria ter uma maior proporcionalidade, pois trabalho há 19 anos nesta empresa" (Colaborador 3); "O salário é justo, mas a comissão tende a melhorar." (Colaborador 4); "Está abaixo da categoria do comércio." (Colaborador 5); "A compensação não é muito justa não." (Colaborador 6).

Para ter uma maior segurança, muitas das vezes o colaborador realiza parâmetros, com o intuito de comparar de que forma o mercado de trabalho está remunerando em sua categoria, relacionando-o com a compensação que a organização está disposta a proporcionar.

Segundo Chiavenato (1999, p. 226), "as pessoas estão sempre comparando a sua contribuição para a organização com o retorno que recebem, e comparando a equação de insumo e resultado com a dos demais colegas dentro e fora da organização."

Em função do contexto competitivo do mercado, os sistemas de gestão de pessoas precisam ser integrados, pois as pessoas estão em busca de remuneração em função das suas necessidades, ascensão profissional e qualidade de vida. Quanto estas pessoas não percebem sua remuneração compatível com as atividades que desempenha, há uma tendência à insatisfação no trabalho, e tal insatisfação interfere negativamente sobre a qualidade de vida no trabalho (FERNANDES, 1996).

Quanto à percepção dos colaboradores sobre a produtividade, foram verificados os seguintes relatos:

"Em relação à partilha de ganhos de produtividade, não é pago comissão, a partir do próximo mês, deverá ser pago referente às vendas." (Colaborador 1); "Faço montagem, realizo vendas e transporte e não recebo por nada disso." (Colaborador 2); "Não é tudo isso que ganho pelo tempo de empresa. Mas não reclamo." (Colaborador 3); "Esta compensação tende a igualar, pela comissão feita pelas vendas, sendo que seria injusto pagamento individual, sendo que mais de uma função é distribuída para cada colaborador." (Colaborador 4); "Muitos desempenham várias funções com um único salário." (Colaborador 5); "Está bom, mas poderia ser melhor, se trabalha muito e em muitas funções e não se recebe como deveria." (Colaborador 6).

Não importa o cargo, a posição hierárquica, a formação ou a competência, pois as pessoas sempre têm a percepção de que o salário recebido poderia ser maior ou não, acreditando ser o mais "justo". Esse posicionamento pode ser subjetivo, em função da sua auto-valorização, ou objetivo, quando comparado ao mercado (equidade externa) ou quando comparado com outras pessoas dentro da organização (equidade interna).

Para Stoner e Freeman (1999, p. 324), a conclusão da teoria de Maslow:

> É que os empregados precisam de um salário suficiente para alimentar, abrigar e proteger a si mesmos e às suas famílias de um modo satisfatório e seguro." Neste sentido, por meio dos salários, os colaboradores buscam satisfazer suas necessidades primárias, tais como fome, cansaço, alimentação, ou seja, a sua sobrevivência.

As empresas estão sendo pressionadas a buscarem soluções que venham a trazer motivação aos seus colaboradores em todos os aspectos, por meio de fatores de satisfação que supram as necessidades individuais, tanto as fisiológicas, como as de segurança, sociais, de *status,* de estima e de auto-realização, porém não esquecendo de buscar em paralelo, a constante maximização dos lucros e redução de custos com o intuito de favorecer também a organização.

4.2.2 Dados relacionados à percepção dos colaboradores em relação à jornada de trabalho e ambiente físico.

Quanto ao ambiente físico, a percepção dos colaboradores foi manifestada da seguinte forma:

"Eu gosto do ambiente e para mim, as instalações são boas." (Colaborador 1); "O ambiente físico é muito desorganizado, não tem ninguém responsável por isso." (Colaborador 2); "Em relação ao ambiente já foi pior, mas hoje é mais agradável." (Colaborador 3); "Nós tentamos sempre mudar, um ou outro dá uma ideia e com o consenso de todos, realizamos as mudanças." (Colaborador 4); "O ambiente é inadequado, iluminação precária e desorganizado."(Colaborador 5); "O ambiente não é ruim, mas deveria ser mais limpo e organizado" (Colaborador 6).

Para Martins (2002), a melhoria da qualidade e produtividade pode iniciar-se com a mudança de hábitos quanto à organização, asseio e ordem do ambiente de trabalho.

A melhoria da qualidade de vida no trabalho não depende somente dos processos que regem a organização, mas também do bem-estar dos colaboradores em se ter um ambiente agradável, onde as instalações venham a acomodar os colaboradores, facilitando seu cotidiano profissional.

Quanto à jornada de trabalho, os relatos obtidos foram:

"Se tiver comissão neste verão, e com aumento de clientes, deverei trabalhar mais e ficar mais motivado." (Colaborador 1); "Está bom o horário comercial em que trabalho, os sábados são intercalados." (Colaborador 2); "A jornada de trabalho, hoje está muito melhor, porque se trabalho em sábados alternados, tenho tempo até para o descanso." (Colaborador 3); "O horário é bom por se trabalhar 8 horas em horário comercial." (Colaborador 4); "A jornada é boa, porque os sábados são intercalados. E para mim não teria necessidade de se trabalhar no sábado o dia todo, por não ter movimento e tornar cansativo. E os colaboradores são submissos e até mesmo nas reuniões, que são escassas, não manifestam o que pensam no momento." (Colaborador 5); "A jornada de trabalho é razoável, apesar do horário ser comercial e trabalhar 8 horas, mas se tem serviço, tem-se o que fazer. E se passar do horário e ficar trabalhando, não se recebe por isso." (Colaborador 6).

Entendem-se que nas organizações, os colaboradores estão sempre em busca de qualidade de vida no trabalho, e se há uma jornada de trabalho que não é exaustiva, este torna-se algo prazeroso e produtivo para as pessoas e, consequentemente, para as organizações.

4.2.3 Dados referentes ao desenvolvimento das capacidades dos colaboradores, em se tratando da autonomia e informação sobre o processo de trabalho.

Quanto às informações sobre o processo de trabalho, foram obtidos os seguintes relatos:

"Não importa como faço o meu trabalho, o que importa é chegar no objetivo em comum. Para nós, que estamos mais tempo na organização, a rotina de trabalho é clara, mas para quem está chegando na organização, não é especificado o que se pode ou não fazer. (Colaborador 1); "E em relação às informações sobre o trabalho, não tem ninguém seja responsável para ensinar quem está chegando na empresa, e quando temos, nós é que ensinamos."(Colaborador 2); "Em relação às informações, acho que por trabalhar há mais tempo na organização, não sinto dificuldade mas, para quem está entrando na organização, creio que sente dificuldade por não ter alguém para explicar com maior tempo e dedicação." (Colaborador 3); "Por ter 19 anos de organização, sempre procuro passar as informações que é preciso, mas muitas vezes não é possível pelo tempo e movimento, mas sempre tento ajudar de alguma forma."(Colaborador 4); "Na minha situação, senti que tentaram prender as informações, no começo do meu aprendizado, sendo que o controle não era rígido." (Colaborador 5); " Como conheço todo o meu trabalho, as informações que são passadas para mim não prejudicam porque sei como fazer o meu trabalho." (Colaborador 6).

A capacitação e a especialização dos colaboradores dentro da nova realidade de mercado impulsiona o dimensionamento para que se possa, assim atender plenamente às suas expectativas de crescimento pessoal e profissional, intensificando que a necessidade de treinamento é uma das formas de se promover harmonia entre os objetivos organizacionais e a realização pessoal dos colaboradores.

Segundo Chiavenato (2000, p. 294), " o treinamento é considerado um meio de desenvolver competências nas pessoas para que elas se tornem mais produtivas, criativas e inovadoras, a fim de contribuir melhor para os objetivos da organização, e ser cada vez serem mais valiosas."

O aprendizado no trabalho é de vital importância, porque favorece uma amplitude das tarefas a serem desempenhadas pelos colaboradores, proporcionando um direcionamento do processo de trabalho com o intuito de obter um desenvolvimento e, consequentemente, um crescimento organizacional.

Quanto à autonomia no ambiente de trabalho, foram obtidos os seguintes depoimentos:

“O controle está em ter um cuidado para quem e como vender, não se tem um crediário próprio para esse tipo de análise.” (Colaborador 1); “Nós não somos pressionados com cobrança, mas também o proprietário nunca está na empresa e nós procuramos fazer o melhor.” (Colaborador 2); “Tenho uma certa autonomia, é claro que determinadas tarefas dependem da autorização do proprietário, mas consigo trabalhar com flexibilidade.” (Colaborador 3); “Temos sim autonomia, mas não podemos fugir das regras que o proprietário impõe.” (Colaborador 4); “A autonomia está dentro dos limites, ao meu ver.” (Colaborador 5); “ Tenho controle sobre ele.” (Colaborador 6).

O ser humano tem a tendência de deixar de ver a organização em que trabalha como um mecanismo em que ele é apenas uma peça de um todo. A organização, por sua vez, passará a tratá-lo como indivíduo cujas potencialidades precisam ser descobertas. E com isso, promover maiores aberturas, proporcionando autonomia no desempenho de suas tarefas.

Para Spitzer (1997, p. 141), “as organizações que aspiram a supermotivação estão aumentando o grau de liberdade que oferecem a seus funcionários, em vez de pensar em novas formas de impor limites.”

Nos dia de hoje, faz-se necessário que os colaboradores entendam que são importantes e que as atividades que exercem têm um papel fundamental no dia a dia da organização, e que o resultado de tudo isso é proporcionar maior confiança e satisfação do colaborador.

4.2.4 Dados referentes às oportunidades de crescimento pessoal e profissional na organização.

Quanto à percepção sobre as oportunidades de crescimento pessoal e possibilidade de crescimento na carreira, obteve-se as seguintes opiniões:

“Não vejo crescimento como pessoa e carreira. Não tem degraus para subir, porque entrei como vendedor e estou nesta mesma posição.” (Colaborador 1); “Na loja, não tem como ser gerente, para poder crescer. Eu não sabia nada e foi com aprendizado que fez com que soubesse de várias funções.” (Colaborador 2); “Em relação ao crescimento pessoal, nunca trabalhei na área administrativa, mas sempre tive responsabilidades, como realizar cobrança e fazer pedido.” (Colaborador 3); “O que eu faço é o mesmo serviço, mas creio que o aprendizado com os clientes e com as dificuldades fazem crescer, sendo que a minha função é vender.” (Colaborador 4); “Toda e qualquer vivência profissional se traz uma bagagem e a opção que os colaboradores deveriam utilizar seria a busca pelo estudo.”(Colaborador 5); “Como a minha idade não permite, creio que não posso esperar muito por crescimento na

empresa, mas o crescimento pessoal sim, porque sempre estamos em contato com as pessoas." (Colaborador 6).

O crescimento pessoal está aliado, muitas vezes, à percepção que se tem dos fatos que ocorrem ao nosso redor. O auto-desenvolvimento não está restrito ao treinamento oferecido pela organização, uma vez que é mais amplo, e envolve as experiências vividas, os cargos exercidos, as oportunidades aproveitadas. Se a organização não favorece o crescimento do colaborador, tanto no aspecto de desenvolvimento quanto no relacionado ao crescimento na carreira, o mesmo tende a sentir-se desmotivado e sem perspectivas de ascensão profissional.

Segundo Carvalho e Serafim (2004, p. 44), "o plano de carreira visa proporcionar à organização, por meio de um banco de talentos profissionais, os meios para indicação, a qualquer momento de empregados com potencial para o pleno exercício de determinados cargos na organização."

O plano de carreira tem a tendência de otimizar a produtividade, orientar o desempenho, diagnosticar os pontos de melhoria e proporciona o desenvolvimento pessoal e profissional, permitindo uma melhor adaptação às mudanças e um maior comprometimento dos colaboradores.

4.2.5 Dados referentes à integração social.

Quanto às informações sobre o processo de integração social na organização em estudo, foram obtidos os seguintes relatos:

"Não se tem preconceito, a comunicação flui naturalmente e tem uma harmonia no trabalho. O relacionamento é bom e os problemas, quando acontecem, nós tentamos resolver e contamos com a sugestão de todos." (Colaborador 1); "Não tem preconceito. Temos um relacionamento amigável e sempre dividimos as tarefas para não sobrecarregar um ou outro." (Colaborador 2); "Antes tinha preconceito, principalmente por trabalhar na área administrativa. Achavam que havia distinção da área de vendas com o setor administrativo, havendo divisões na loja. Mas hoje, está ótimo o entrosamento e o relacionamento entre nós." (Colaborador 3); "Para mim, não há preconceito, somos todos iguais. Os níveis são bons e nos comunicamos muito bem." (Colaborador 4); "Por ter trabalhado em uma empresa estatal, o preconceito foi que poderia ocupar o cargo de alguém, como se fosse uma ameaça. O relacionamento é razoável e algumas intrigas sempre acontecem." (Colaborador 5); "Não tem preconceito, apesar das diferenças que há entre nós, convivemos bem. E não procuro dar

sugestões ou comentar algo em relação ao meu trabalho e ao que penso, prefiro ficar reservado.” (Colaborador 6).

A interação social parte do princípio do envolvimento do indivíduo para com a organização. A interpretação das ações de um colaborador para com outros da organização nem sempre é a mesma, porque cada indivíduo tende a reagir e pensar de forma diferente. Se na interação ocorrer preconceito, os bloqueios irão aparecer e impedir de se ter uma visão correta dos fatos, comprometendo bons relacionamentos.

Na percepção de Bateson (apud CHANLAT, 1996, p. 37), o ser humano:

> tende a dialogar, e todo comportamento é comunicação, toda a interação, qualquer que seja, supõe por definição um modo de comunicação, isto é, um conjunto de disposições verbais e não verbais que se encarregam de exprimir, traduzir, registrar, em uma palavra, de dizer o que uns querem comunicar aos outros durante uma relação.

A visão de interesse mútuo tem sido ampliada nas organizações. O indivíduo interage com a organização, empenhando-se e medindo esforços para que tudo que está ao seu alcance venha a proporcionar a conquista dos objetivos traçados. Por sua vez, a organização não está somente preocupada em atingir seu alvo, mas está interessada em como está sendo realizado o trabalho e se o meio onde estão inseridos os colaboradores é um ambiente motivador e favorável ao desenvolvimento do trabalho. Daí a importância de se estabelecer bons níveis de comunicação e de relacionamento interpessoal, na organização.

4.2.6 Dados referentes ao constitucionalismo, direitos trabalhistas e liberdade de expressão.

Quanto à percepção sobre os direitos trabalhistas, obteve-se as seguintes opiniões:

“Seguem a regra certa em relação aos direitos trabalhistas, como a carteira assinada.” (Colaborador 1); “Deveriam pagar comissão, porque não é pago vale transporte, vale-alimentação e nem dão tempo para o café.” (Colaborador 2); “Ao meu ver, em qualquer organização deve-se estar atento ao cumprimento das leis trabalhistas.” (Colaborador 3); “O salário está bom, mas poderia ser melhor. Os direitos trabalhistas não são exatamente todos pagos, como (vale transporte, vale alimentação).” (Colaborador 4); “Creio que não pagam os benefícios normais, que deveriam pagar.” (Colaborador 5); “ Está tudo tranqüilo, mas o que falta é o pagamento de horas adicionais, por ficarmos trabalhando além do nosso horário.” (Colaborador 6).

O colaborador espera angariar melhores benefícios e que seus direitos venham a ser cumpridos e, com isso, ter uma melhor recompensa pelo trabalho desempenhado, embora isso garanta a satisfação pelo trabalho realizado.

Nas relações de trabalho, Iorio (2004, p. 31) afirma que "é importante conhecer os direitos e os deveres do empregado e do empregador, e saber administrá-los de maneira correta, a fim de garantir uma relação transparente e segura."

O que se pode perceber é que tanto o colaborador como as organizações estão em busca de uma satisfação em relação aos direitos trabalhistas. Tanto o colaborador almeja que os seus direitos sejam cumpridos, como a organização em proporcionar condições satisfatórias de trabalho.

Quanto à percepção sobre a liberdade de expressão, obtiveram-se as seguintes opiniões:

"Mas em relação à liberdade de expressão, se tem quando tem reunião, mas são escassas e por isso tenho receio de falar." (Colaborador 1); "Em relação à liberdade de expressão, eles oferecem o melhor e consigo falar com abertura." (Colaborador 2); "Consigo ter liberdade para me expressar, quando preciso." (Colaborador 3); "Tenho liberdade em comunicar-me com todos, principalmente com os proprietários." (Colaborador 4); "Acho que se tem medo de falar o que se pensa." (Colaborador 5); "Consigo me comunicar bem, e não vejo problemas em me expressar." (Colaborador 6).

A necessidade absoluta de ser criado e mantido um ambiente de trabalho agradável, amistoso, justo, é o desejo de todos e certamente é uma valiosa contribuição para a melhoria da qualidade de vida. O que não se pode esquecer é que se passa muito tempo de nossas vidas no trabalho, e que este ambiente precisa ser compensador e motivador, e que a liberdade de expressão possa ser mantida com eficácia.

Segundo Carvalho e Serafim (2004, p. 78), "na perspectiva empresarial, a comunicação pode ser caracterizada como sendo a transmissão de ideias, visando integrar um grupo de trabalho na compreensão e execução dos objetivos a serem alcançados."

A liberdade de expressão pode ser apoiada na forma de se comunicar, onde o colaborador pode interagir na troca de idéias e experiências com outras pessoas, e com isso agregar valor ao seu aprendizado na organização; diferentemente, se não houvesse uma troca não haveria esse valor agregado tão importante nas organizações.

4.2.7 Dados referentes ao trabalho em relação ao tempo de lazer e carga horária de trabalho.

Quanto à percepção do trabalho em relação ao tempo de lazer para família e carga horária, obteve-se as seguintes opiniões:

"Consigo equilibrar o tempo com a minha família. No verão, não se tem estabilidade de horários por causa do grande movimento e não faço somente a minha tarefa, mas tenho que dar conta do restante." (Colaborador 1); "O trabalho não compromete o meu lazer, os horários são ruins na temporada e não se recebe horas-extras e nem folga, porque se faltar um, irá comprometer aos outros." (Colaborador 2); "Consigo tranquilamente organizar tempo para minha família e para o trabalho, somente é ruim em temporadas de verão, por ter que ficar um maior tempo na loja." (Colaborador 3); "Consigo ter lazer com a família, e ir à igreja. Ficou melhor ainda depois da mudança em que ficou intercalado os sábados de trabalho." (Colaborador 4); "Não tenho problema com os horários, consigo fazer minhas atividades no trabalho e ter tempo para mim e para minha família" (Colaborador 5); "Tanto o espaço de tempo para família, lazer e o horário de trabalho estão bem equilibrados." (Colaborador 6).

A carga horária de 8 horas trabalhadas é regulamentada pelas leis trabalhistas e é um espaço tempo necessário para a realização de tarefas. Como a maior parte do tempo diário o colaborador encontra-se na organização, é de vital importância que seja reservado um tempo para o descanso, tempo para família, lazer, proporcionando um equilíbrio físico e emocional para o indivíduo.

Para Iorio (2004, p. 70), os limites à jornada de trabalho "baseiam-se no princípio da resistência física e psicológica do ser humano. A jornada de 8 horas fundamentam-se em que, tendo o dia 24 horas, 8 são para repouso, 8 para o lazer e convívio familiar, e 8 para o trabalho."

A jornada de trabalho deve ser respeitada conforme o que ficou estabelecido no contrato realizado com o colaborador, de modo que este possa compatibilizá-la com as outras atividades que o indivíduo queira realizar fora do ambiente de trabalho.

4.2.8 Dados referentes à relevância social no trabalho em relação à imagem da empresa, para o colaborador.

Quanto aos resultados sobre a percepção do colaborador sobre a relevância social no trabalho, segundo a imagem da empresa, obteve-se os seguintes relatos:

“A imagem poderia ser melhor. Ter divulgação, panfletos, reconhecer o cliente, por meio de cartão de aniversário, o que já foi feito, voltar a fazer panfletos com antes.” (Colaborador 1); “Não há a preocupação com os clientes, por não se ter um ambiente organizado.” (Colaborador 2); “Acho muito boa, mas deveria, melhorar a vitrine.” (Colaborador 3); “ Por trabalhar tanto tempo, creio que está bom, e se tiver uma maior divulgação seria ainda melhor. As condições dos produtos na loja estão em bom estado.” (Colaborador 4); “A imagem é satisfatória, porque neste Estado, a Comfrio é uma loja forte no segmento em que atua.” (Colaborador 5); “Deveria, e muito, fazer uma arrumação, limpeza na loja para melhorar a entrada e o todo.” (Colaborador 6).

A estrutura física da organização, a comunicação efetiva com os clientes, atendimento rápido, entre outros fatores, são muitos importantes na percepção, de como a organização está sendo vista tanto pelo cliente interno como externo, e onde precisa melhorar.

Para Torquato (1998), um dos maiores desafios organizacionais:

> É compatibilizar a visibilidade de uma organização com sua identidade. A identidade corresponde à personalidade da empresa, decomposta na linha de produtos, na cultura organizacional, porte, grandeza, tradição e no quadro de recursos humanos.

Diante disso, é importante, para uma organização, ter uma identidade frente ao mercado, onde seus serviços e/ou produtos sejam procurados pela qualidade oferecida e pelo trabalho bem desempenhado.

Após a apresentação dos resultados da pesquisa em relação ao tema investigado, serão abordadas, a seguir, as conclusões e sugestões para a empresa e para trabalhos futuros.

5 CONSIDERAÇOES FINAIS

A qualidade de vida no trabalho tem sua importância condicionada à combinação de diversas dimensões do universo trabalhista, tendo como intuito produzir satisfação e motivação nos diferentes níveis da organização, resultando em melhorias e sucesso no comportamento organizacional.

Definiu-se como objetivo geral para este estudo, analisar a qualidade de vida no trabalho da Empresa Comfrio em relação à satisfação no trabalho, a partir da percepção dos seus colaboradores. Este objetivo foi alcançado, uma vez que, por meio de entrevistas realizadas, pôde-se obter a percepção de cada colaborador, que com presteza forneceram os dados necessários à análise realizada.

É importante lembrar que, traçado um diagnóstico, a empresa deve estar comprometida em sanar os problemas apontados, agindo com base no que foi levantado. As oportunidades de crescimento são extraordinárias, caso sejam bem aproveitadas. O mercado potencial da Comfrio exige uma postura adaptada às mudanças, flexível, e voltada para o futuro. Daí a necessidade de atentar para as deficiências levantadas, procurando extingui-las, e também para as virtudes, que devem ser potencializadas, de modo que a empresa torne-se mais competitiva e rentável, tornando-se referência no setor de comercialização de produtos e equipamentos gastronômicos.

Por meio dos depoimentos dos colaboradores, foi possível correlacionar as teorias estudadas, em que fica explícita a ligação entre a teoria e a prática, o que pode ser comprovado no estudo realizado. Para a acadêmica, foi de grande valia realizar este estudo, por ter tido a oportunidade de analisar um contexto empresarial, no qual se diagnosticou uma realidade, possibilitando assim um grande aprendizado profissional.

REFERÊNCIAS

CARVALHO, Antonio Vieira de; SERAFIM, Oziléia Clen Gomes. **Administração de recursos humanos.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alciro. **Metodologia científica**. 4. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

CHANLAT, Jean-Francois. **Indivíduo na organização**: dimensões esquecidas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria da administração**. 5. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

_____. **Recursos humanos**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

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

FACHIN, Odila. **Fundamentos de metodologia**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

GIL, Antonio Carlos**. Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.
_____. **Gestão de pessoas**: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2001.

_____. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

IORIO, Cecília Soares. **Manual de administração pessoal**. 7. ed. São Paulo: SENAC, 2004.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MARTINS, Petrônio G. LAUGENI; Fernando P. **Administração da produção**. São Paulo: Saraiva, 2002.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de metodologia científica**: projetos de pesquisa, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1999.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade**: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2000.

RUIZ, João Álvaro**. Metodologia científica:** guia para eficiência nos estudos. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

SPITZER, Dean R. **Supermotivação:** uma estratégia par dinamizar todos os níveis da organização. São Paulo: Futura, 1997.

STONER, James A. F; FREEMAN, R. Edward. **Administração**. 5. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

TORQUATO, Gaudêncio. **Cultura, poder, comunicação e imagem**: fundamentos da empresa. São Paulo: Pioneira, 1998.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookmann, 2002.