



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

**ALANNA MARIA RAMOS VAZ**

**A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:**  
UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA GONÇALVES COM OS  
COLABORADORES DO TRANSPORTE PÚBLICO DE SÃO LUÍS - MA.

São Luís  
2013

**ALANNA MARIA RAMOS VAZ**

**A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:  
UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA GONÇALVES COM OS  
COLABORADORES DO TRANSPORTE PÚBLICO DE SÃO LUÍS - MA.**

Monografia apresentada ao Curso de Administração da Universidade Federal do Maranhão para obtenção do grau de Bacharel em Administração de Empresas.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Adriana de Lima Reis Araújo Gomes

São Luís

2013

Vaz, Alanna Maria Ramos.

A Qualidade de Vida No Trabalho: um estudo de caso na empresa Gonçalves com os colaboradores do transporte público de São Luís - MA.- 2013

69 f.

Impresso por computador (fotocópia)

Orientadora: Adriana de Lima R.A.Gomes.

Monografia (Graduação) – Universidade Federal do Maranhão, Curso de Administração, 2013.

1. Trabalho-Qualidade de vida 2. Trabalho- Ambiente 3. Trabalhador-Saúde

CDU 005.6: 331.5

**ALANNA MARIA RAMOS VAZ**

**A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:  
UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA GONÇALVES COM OS  
COLABORADORES DO TRANSPORTE PÚBLICO DE SÃO LUÍS - MA.**

Aprovada em 29/07/2013

BANCA EXAMINADORA

---

Prof.<sup>a</sup> Adriana de Lima Reis Araújo Gomes(Orientadora)

---

Prof.<sup>a</sup> Giselly Daniela de Albuquerque Cavalcanti Ferreira

---

Prof. Me. Walber Lins Pontes

Dedico este trabalho à minha família.

Ao meu esposo Kenne Ribeiro.

Aos meus amigos.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por ter me dado o dom da Sabedoria e por nunca me deixar cair e quando eu pensei em fraquejar, Ele enviou anjos em minha vida para que pudessem me ajudar a superar todas as dificuldades encontradas durante todo o percurso.

Aos meus pais, Raimundo e Cássia, por terem ficado todo o tempo ao meu lado, ajudando nos momentos mais difíceis.

Às minhas irmãs Raianna e Rahilda, pela compreensão nos momentos de estresse.

À minha querida tia Rosa, pelos momentos em que mesmo cansada, soube me abraçar e me fazer sorrir, trazendo de volta toda minha alegria e força já gasta durante o dia.

Ao meu querido esposo Kenne Ribeiro, que sempre esteve ao meu lado, desde o momento em que eu recebi a notícia da aprovação no vestibular, até o momento da preparação deste trabalho de conclusão de curso.

À minha madrinha Carla, que sempre acreditou em meu potencial, e sempre me impulsionou a querer sempre mais.

A todos os meus amigos, em especial a Tamires Gomes, Thiago Alexandre, Luciana Araújo, Helane Melo, João Carlos e Daniel Gomes que durante todos esses períodos de estudos, sempre estiveram ao meu lado dando a força necessária para cada momento.

À minha orientadora Adriana Araújo por sua disposição em me ajudar, por sua paciência e por sua compreensão nos momentos mais difíceis e por sua grande contribuição para a concretização deste trabalho.

“A grandeza de uma profissão é talvez, antes de tudo, unir os homens: não há senão um verdadeiro luxo e esse é o das relações humanas.”

**Antonie de Saint-Exupéry**

## RESUMO

Quando se fala em ambiente de trabalho, vem logo em mente as condições em que os trabalhadores passam o dia, o ambiente em que desempenham suas funções. O trabalho faz parte da vida do homem, pois contribui para sua sobrevivência e seu desempenho pessoal. A boa qualidade do ambiente de trabalho é essencial para que haja uma preservação à saúde física e mental dos trabalhadores e a empresa tem por obrigação oferecer condições boas de saúde e de segurança para seus colaboradores, pois dessa forma, o empregado se sente valorizado, tendendo a querer alcançar os objetivos da empresa, produzindo mais e melhor e para que isso ocorra de forma simples e duradoura, as empresas devem oferecer boas condições de Trabalho para o desempenho de suas funções. Desse modo, esta pesquisa teve como análise a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores e ambiente de trabalho onde estão inseridos, ou seja, como é que trabalham os motoristas e cobradores da empresa de transporte urbano Gonçalves. Tratou-se de uma pesquisa de campo, de caráter exploratório-descritivo, onde primeiramente foram feitas leituras de estudos feitos sobre o transporte e o trabalho, ressaltando posteriormente estudos sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, seguindo da análise de dados encontrados na aplicação de questionários com 36 colaboradores do transporte público da empresa estudada.

Palavras-chave: Ambiente de trabalho. Saúde. Qualidade de vida no trabalho.

## ABSTRACT

When it comes to the workplace, coming soon in mind the conditions under which workers spend the day, the environment in which they perform their functions. The work is part of man's life as it contributes to their survival and their personal performance. The quality of the work environment is essential if there is to preserve physical and mental health workers and the company has an obligation to provide good conditions of health and safety for its employees, because that way, the employee feels valued, tending to want to achieve the goals of the company, producing more and better, and for this to occur in a simple and durable, companies must offer good working conditions for the performance of its functions. Thus, this study was to analyze the quality of work life of employees and work environment in which they exist, ie, how is that working drivers and conductors of the company for urban Gonçalves. It was a field research, exploratory and descriptive, which were first made readings from studies on the transport and work, emphasizing further studies on the Quality of Working Life, following the analysis of data found in the questionnaires with 36 employees of the public transport company studied.

Keywords: Desktop. Health Quality of work life.

## Lista de Ilustrações

### FIGURAS:

Figura 1: Primeiro ônibus do Brasil.....	19
Figura 2: Primeiro ônibus a gasolina do Brasil.....	20
Figura 3: Modelo de ônibus utilizado no Maranhão.....	20

### QUADROS:

Quadro 1. Evolução do conceito de QVT.....	23
Quadro 2. Modelo de Walton para aferição da QVT.....	32
Quadro 3 Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho.....	34
Quadro 4 Modelo de Belanger.....	36
Quadro 5 Modelo de Hackman e Oldham.....	36
Quadro 6 A posição do Brasil no Ranking de Qualidade de Vida no Trabalho.....	38

### GRÁFICOS:

Gráfico 1 Qual é a sua idade?.....	41
Gráfico 2 Quantos filhos você tem?.....	41
Gráfico 3 Qual seu estado civil?.....	42
Gráfico 4 Nível de instrução.....	42
Gráfico 5 Cargo ocupado na empresa.....	43
Gráfico 6 Tempo de empresa.....	44
Gráfico 7 Sua refeição matinal é adequada?.....	44
Gráfico 8 Voce bebe cafezinhos durante o dia?.....	45
Gráfico 9 Bebe quantos copos com água por dia?.....	46
Gráfico 10 Sente-se bem no final do dia?.....	47
Gráfico 11 Possui boa relação na empresa?.....	48
Gráfico 12 Há equilíbrio em sua vida?.....	48
Gráfico 13 Tipo de Trabalho.....	49

Gráfico 14	Horas trabalhadas por dia.....	50
Gráfico 15	Tira férias no tempo correto?.....	50
Gráfico 16	Quando foram suas últimas férias?.....	51
Gráfico 17	Condições do ambiente de trabalho.....	52
Gráfico 18	Sente-se bem ao final do trabalho?.....	52
Gráfico 19	Seu trabalho afeta sua saúde?.....	53
Gráfico 20	Você pratica atividades físicas?.....	54
Gráfico 21	Faltou para ir ao médico?.....	54
Gráfico 22	Você consome bebidas alcoólicas?.....	55
Gráfico 23	Você fuma?.....	56
Gráfico 24	Voce dorme bem(7-8 horas)?.....	57
Gráfico 25	Qual o seu esatdo de saúde atual?.....	58
Gráfico 26	Esta satisfeito com sua remuneração?.....	58
Gráfico 27	Você recebe feedback?.....	59

## **Lista de Siglas**

- QVT - Qualidade de Vida no Trabalho
- MPT - Ministério Público do Trabalho
- SET - Sindicato das Empresas de Transporte
- CLT - Consolidação das Leis do Trabalho
- LER - Lesão por esforço repetitivo
- DORT - Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	14
2. O TRABALHO E O TRANSPORTE.....	16
2.1 Conceitos e evolução do Trabalho .....	16
2.2 Conceitos e evolução do transporte no Brasil .....	18
2.3 A vida do trabalhador do transporte .....	20
3. HISTÓRICO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO .....	22
3.1 Conceitos e Evoluções .....	23
3.2 De quem é a responsabilidade pela qualidade de vida no trabalho? .....	24
4. ESCOLAS DE PENSAMENTO EM QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	27
4.1 Escola Socioeconômica .....	27
4.2 Escola Organizacional.....	28
4.3 Escola da Condição Humana no Trabalho .....	29
5. ABORDAGENS DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	31
5.1 Modelo de Walton.....	31
5.2 Modelo de Westley .....	33
5.3 Modelo de Werther e Davis .....	33
5.4 Modelo de Nadler e Lawler.....	34
5.5 Modelo de Belander .....	34
5.6 Modelo de Hackman e Oldham .....	35
6. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO BRASIL.....	36
7. ANÁLISE DE DADOS.....	39
8. CONCLUSÃO.....	60
REFERÊNCIAS .....	62
APÊNDICE .....	66

## 1. INTRODUÇÃO

Atualmente as empresas buscam diferenciais que contribuam para sua sobrevivência diante de um cenário altamente competitivo e mutável. Além de desenvolver um bom serviço e disponibilizá-lo, as empresas visualizam também a importância do relacionamento e do bem-estar dos seus colaboradores.

Com o propósito de colaborar com os estudos sobre a qualidade de vida no trabalho, esta pesquisa tem como finalidade contribuir para o aumento da produção científica dessa área. A cada dia nos deparamos com inúmeros problemas que os colaboradores do transporte público da cidade de São Luís enfrentam por falta de uma boa qualidade de vida. Portanto com o objetivo de analisar a Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores, escolhemos a empresa de transporte público Gonçalves como campo de pesquisa deste trabalho.

Pretende-se identificar a relevância dos elementos da qualidade de vida no trabalho, compreender como esses elementos da Qualidade de Vida no Trabalho afetam o desempenho das atividades dos colaboradores e avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores da empresa de transporte público. Diante desta análise, vem o seguinte questionamento: Como está a Qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da empresa de transporte selecionada para a pesquisa?

As hipóteses desenvolvidas para esse trabalho foram: Os recursos e benefícios disponibilizados não são satisfatórios aos colaboradores das empresas de transporte da cidade; A falta de incentivo ao desenvolvimento de pessoas através de investimento em ações com foco na aprendizagem profissional e a ausência de programa de encaminhamento profissional estão afetando o bom andamento das relações de trabalho; Há uma necessidade muito grande por parte dos colaboradores de uma prática de prevenção de saúde física, mental e social.

Como forma de delimitação do estudo aborda-se a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores de uma empresa de transporte da capital, de forma a observar como a grande quantidade de trabalhadores que existem nesse setor, avalia o ambiente de trabalho onde estão inseridos. Faz-se pensar no quanto que essa classe trabalhadora necessita de um olhar da sociedade, do quanto é necessário pensar nesses colaboradores de forma a querer proporcionar um bem estar físico, ambiental e psicológico em um local de trabalho. Para isto, foram

aplicados questionários para avaliar esse ambiente de trabalho com 36 colaboradores, especificado como: motoristas e cobradores.

O presente trabalho está estruturado em cinco capítulos teóricos, disposto da seguinte maneira:

O primeiro capítulo trata do trabalho e do transporte, abrangendo os conceitos e a evolução do trabalho, da mesma forma discorre sobre o transporte, concluindo com um comentário sobre a vida das pessoas que trabalham no transporte no Brasil.

O segundo capítulo vem abordando a qualidade de vida no trabalho em si, falando do histórico e da evolução e abordando também os responsáveis pela QVT na sociedade.

O terceiro capítulo trata das escolas de pensamento da Qualidade de Vida no Trabalho, abordando as três escolas de pensamento e o seu desenvolvimento.

O quarto capítulo trata das diversas abordagens da QVT, demonstrando alguns modelos propostos por alguns autores.

O quinto capítulo trata da Qualidade de Vida no Trabalho no Brasil.

Após a explanação da parte teórica é apresentada a pesquisa de campo detalhando sobre os instrumentos de coleta de dados utilizado, universo da pesquisa, análise de dados e resultados e por fim, serão feitas as considerações finais e respeito da Qualidade de Vida no Trabalho com foco nos colaboradores do transporte público de São Luís.

## **2. O TRABALHO E O TRANSPORTE**

Se pararmos para observar, o trabalho é uma atividade tão antiga quanto o próprio homem. Vejamos como se deu essa evolução e como o trabalho é conceituado por alguns autores:

### **2.1 Conceitos e evoluções do trabalho**

Segundo Oliveira (1999), os primeiros vestígios de trabalho foram encontrados ainda nos primórdios, ou seja, lá na pré-história, onde o trabalho era baseado na coleta, garantindo assim a reprodução biológica da espécie humana. A partir de então, a caça, a pesca e o pastoreio possibilitaram a evolução, com o início da fabricação de instrumentos de trabalho pelo homem. O sentido do trabalho ainda continua o mesmo, que é o da condição humana, somente havendo modificações na forma em que é executado.

Na antiguidade, o trabalho foi caracterizado pela produção agrícola, envolvendo as propriedades de terra, possuía valor e prestígio, pois estabelecia uma ligação com as divindades (naquela época cultivavam Deuses) que regiam a fertilidade da terra.

Na idade média, surgiu o comércio e a pecuária. O artesanato foi fortalecido, gerando assim demandas de trabalho e formação de riquezas, caracterizando um novo contexto de relações de trabalho. O trabalho cabia aos servos, que sustentavam os senhores feudais (Feudalismo), estes eram os donos das terras e do poder, sendo o trabalho compreendido como castigo e sofrimento (LASSANCE E SPARTA, 2003).

Esse tipo de trabalho durou até o início do século XV, onde houve transformações sociais, culturais, científicas e econômicas, surgindo assim a Era Moderna e a instalação das relações capitalistas de produção (WHITAKER, 1997).

O feudalismo, segundo Oliveira (1999), foi a última etapa do processo histórico das formações pré-capitalistas, acontecendo logo após a emancipação dos servos, que organizaram o trabalho urbano.

A relação com o trabalho inicia-se quando os servos necessitam de local para morar e terra para cultivar, obrigando-os a realizarem uma determinada quantidade de trabalho para o senhor da terra, perdendo dessa forma, a liberdade de sua força de trabalho, tornando assim o trabalho, não como fator de satisfação, mas algo penoso e cansativo.

A partir do sec. XVII, após a instalação da era capitalista (produção de mercadoria e circulação pelo comércio), o trabalhador passou a ter nome e cidadania, pois a forma de trabalho emergente libertou-o e o inseriu no mercado de trabalho, no qual pode dispor de sua força e comercializá-lo com o capitalista, em troca de salário.

Apesar da valorização e de todos os status atribuídos ao trabalho, ultimamente o que se vem percebendo é que ele tem perdido seu significado, pois deixou de ser uma atividade de realização individual e de satisfação, para transformar-se em mercadoria, ou seja, se eu recebo para fazer aquele tipo de serviço, vou lá e faço independente de me sentir realizado ou não, somente pensando no capitalismo, causando um desgaste físico-moral.

De acordo com Osipow (1986) ter um trabalho que seja valorizado pela sociedade e ter sucesso nele, faz com que a autoestima fique elevada e facilita o desenvolvimento de um senso de identidade cada vez mais seguro e estável.

Segundo Codo (1999), a palavra trabalho teve sua origem no latim: *Tripaliare* derivado de *Tripalium*, que corresponde a um instrumento formado por três estacas para manter presos os bois ou cavalos difíceis de ferrar e que representava um objeto de tortura naquela época.

Segundo Ferreira (2010) a distinção entre trabalho e emprego consiste em:

O trabalho está relacionado teologicamente ao que é o ser humano, sua capacidade de intervir na natureza e de se constituir cidadão. O emprego diz respeito à capacidade dos seres humanos de manterem-se, de poderem consumir. O trabalho estabelece a condição de o mundo humano existir, o emprego reproduz as relações sociais, viabilizando as condições materiais de sobrevivência, mediante a venda da força de trabalho e um salário.

Outro fator que exerceu grande influencia no âmbito do trabalho foi a utilização de novas tecnologias. Conforme Pastore (2007) as novas tecnologias permitiram criar uma imensidão de novos produtos e processos que quando absorvidos pelos consumidores, geraram uma grande quantidade de postos.

O cenário extremamente mutável é uma constante na evolução do trabalho. A busca por soluções, diante das mais diversas situações apresentadas no cotidiano, proporciona um leque de oportunidades. O que evidencia o foco nas competências como diferencial para obtenção de resultados diante deste novo mercado.

## 2.2 Conceitos e evolução do transporte no Brasil

O transporte iniciou-se com os povos primitivos, que viajavam a pé e carregavam tudo o que tinham que transportar nas costas, por essa razão que viajavam lentamente. Após a invenção da roda, iniciou a modificação. Adotaram a utilização de animais para transportar o que eles necessitassem. A partir de então, surgiram o carro de duas rodas que eram puxados pelos homens, logo depois começaram a ser puxados pelos bois e as carroças que eram puxadas por cavalos. Estudando a vasta literatura a respeito do transporte no Brasil, pode-se perceber que o transporte iniciou-se com a serpentina que era um tipo de transporte que utilizava a força braçal dos escravos, seguida pela “sege”, considerada um dos primeiros veículos sobre rodas utilizado no Brasil, podia ter duas ou quatro rodas e era puxada por um animal. A rede, a cadeirinha, a cangalha, a liteira e o bonde também foram meios de transporte que iniciaram a história do transporte no Brasil.

O primeiro serviço de ônibus no Brasil apareceu no Rio de Janeiro, em julho de 1838, com dois carros de dois pavimentos.

**Figura 1:** Primeiro ônibus do Brasil



**Fonte:** Portal autoclassic (2010)

Após o aparecimento do primeiro ônibus do Brasil, o processo de produção foi sendo amadurecido, de forma a aparecer os bondes, que foram sendo modificados até chegar ao patamar dos outros países, afim de que o Brasil possuísse uma forma de transporte tão boa quanto as dos países grandes.

O primeiro ônibus a gasolina do Brasil surgiu em 1908, em comemoração a 100 anos da abertura dos portos por D.João VI, mas não era um ônibus totalmente Brasileiro, pois o fabricante era Daimler e a carroceria era de origem francesa.

**Figura 2:** Primeiro ônibus a gasolina do Brasil



**Fonte:** Portal autoclassic (2010)

Logo após o aparecimento do primeiro ônibus a gasolina, as fábricas foram se especializando e foram criando outros modelos, tais como os ônibus elétricos, os denominados jacarés, os sinfonia inacabada, o ônibus king kong, ônibus Guy-Daimler, ônibus a gasogênio, ônibus Bulldog, ônibus Scania, ônibus GMC, ônibus REO, ônibus Chevrolet, ônibus Cermava, dentre tantos outros.

Atualmente há vários tipos de ônibus em todo país, sendo adaptados ao tipo de clima e da necessidade de cada região.

**Figura 3:** Modelo de ônibus utilizado no Maranhão.



**Fonte:** ÔnibusBrasil.com por Jean Lima (2013)

A figura mostra um modelo de ônibus utilizado em São Luís-MA que segundo uma matéria do blog de Daniel Matos publicada em Maio de 2013, a frota de São Luís possui 1.180 ônibus em circulação, sendo São Luís a 13ª cidade com

maior frota de transporte público rodoviário dentre as 27 capitais brasileiras. A capital maranhense, que tem 1.014.837 habitantes, de acordo com o Censo 2010, registra média de um ônibus para cada 860 moradores.

### **2.3 A vida do trabalhador do transporte**

De acordo com uma matéria publicada no site da TV Band em 5 de junho de 2013, as agressões e atos de vandalismo colocam em risco a vida de motoristas e cobradores de ônibus em todo o país. Em muitas capitais os assaltos já não são a maior preocupação de quem trabalha no transporte público, pois além disso, ultimamente, em algumas capitais, o fogo é o que mais preocupa, pois este virou símbolo de protesto, colocando em risco não só a vida dos motoristas e cobradores, mas também de todos os usuários deste tipo de transporte.

Segundo dados em um estudo feito pelo Laboratório de Segurança e Higiene do Trabalho da Universidade de Pernambuco e pelo Laboratório de Ergonomia e Design da Universidade Federal de Pernambuco, publicado no blog grande recife em Abril de 2013, foi identificado sérios problemas quanto à saúde das pessoas que trabalham nos ônibus. O que mais chamou atenção nesse estudo foi a questão das dores, principalmente na região das costas, nos ombros, nos braços, nas pernas e nos pés, a maioria dessas dores estão relacionadas com as cadeiras que os cobradores e motoristas sentam, pois em geral, favorecem posturas inadequadas. O cobrador senta de lado, e o motorista, senta ao lado do motor, que esquenta e que faz muito barulho.

Diante do estudo, o especialista Beda Barkokebas (2013), afirma que a grande maioria dos ônibus que foram medidos encontrava-se com ruído acima do permitido, temperatura também acima do permitido pela lei.

A partir do estudo, o Ministério Público do Trabalho-MPT analisou os dados da pesquisa e investigou também os excessos de jornada. Foi descoberto que os cobradores e motoristas trabalham mais de 15 horas por dia, quando a jornada de trabalho é de apenas 8 horas. Muitos dos trabalhadores almoçam quentinhas, dentro dos ônibus, na correria entre uma viagem e outra, sem ter um momento de descanso e já saem correndo para outra viagem. Está tudo muito acima do limite do que o trabalhador é capaz, causando assim um nível de estresse muito grande e um cansaço maior ainda.

Segundo uma reportagem postada por Bianca Carvalho na coluna O globo do jornal Bom dia Brasil, em Abril de 2013, mostrou que não é de hoje que o transporte é ruim, mas de uns tempos para cá, só vem piorando, pois o governo estimulou de forma exorbitante o uso de carro particular, entupindo as ruas e não trabalhando na infraestrutura das cidades e muito menos na malha viária, que é péssima em todo País.

No final do mês de maio e início do mês de junho de 2013, começaram protestos por algumas capitais do País reivindicando a diminuição do valor da passagem que em alguns Estados tem um valor que chega a ser um absurdo. Essas manifestações demonstram que a qualidade do transporte no Brasil é muito baixa, onde passageiros tem que acordar de madrugada para tentar pegar um ônibus, e quando conseguem vão apertados e muitas vezes de forma a não compensar o valor pago pelo transporte. Em São Luís - MA não é diferente, os ônibus estão na maioria sucateados, a quantidade de veículos por frota é bem reduzido, causando assim insatisfação por ambas as partes, tanto para quem precisa daquele veículo para ir trabalhar ou estudar, tanto para quem trabalha nos coletivos, ou seja, os cobradores e motoristas, que enfrentam essa situação todos os dias, ficando muitas vezes até sem espaço no próprio local destinado a desempenhar suas funções, pois quando os coletivos estão super lotados, as pessoas se debruçam sobre o cobrador e o motorista trabalha com um excesso de peso, fazendo com que a responsabilidade de transportar tanta gente se torne ainda maior.

O Sindicato das empresas de transporte público de São Luís - SET, afirmou em uma nota no jornal O Estado do Maranhão em Abril de 2011, que todos os problemas do sistema de transporte coletivo da capital são resultados da falta de projetos para o setor por parte da Prefeitura de São Luís.

Se as reivindicações forem aceitas, a vida dos trabalhadores do transporte melhorará e muito, pois se houver aperfeiçoamento nos ônibus da capital, a vida de quem trabalha no transporte também avançará, pois com a evolução e o aumento do número de ônibus na capital, trabalhar transportando pessoas voltará a ser uma profissão gratificante, fazendo com que esses trabalhadores sintam o prazer de estar ali trabalhando e não somente uma obrigação.

### 3. HISTÓRICO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Antes de iniciar a abordagem sobre os principais conceitos da QVT é interessante se observar a história de seu desenvolvimento.

Quadro I: Evolução do Conceito de QVT

PERÍODO	FOCO PRINCIPAL	DEFINIÇÃO
1 – 1959/1972	Variável	Reação individual ao trabalho ou às consequências pessoais de experiência do trabalho.
2 – 1969/1975	Abordagem	Ênfase ao indivíduo antes de dar ênfase aos resultados organizacionais, mas ao mesmo tempo um elo dos projetos cooperativos do trabalho gerencial.
3 - (1972 a 1975)	Método	O meio para o engrandecimento do ambiente de trabalho e a execução de maior produtividade e satisfação.
4 - 1975 a 1980	Movimento	Visa a utilização dos termos “gerenciamento participativo” e “democracia industrial” com bastante frequência ,invocador como ideais do movimento.
5 - 1979 a 1983	Tudo	Forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade.
6 – Previsão futura	Nada	Consequência inevitável a descrença de alguns setores sobre o termo QVT. E para estes QVT nada representará.

Fonte: Nadler e Lawler (1983, apud FERNANDES, 1996)

No primeiro período que 1959 a 1972, observou-se como era a reação do indivíduo com o trabalho e como trabalho influenciava na vida de cada trabalhador, feito o levantamento das possibilidades de melhoria da qualidade de vida no trabalho.

Observa-se que no segundo período que compreende de 1969 a 1975 que o bem-estar do indivíduo era prioridade, inclusive, sobre a sua produtividade.

Tinha-se preferência por um indivíduo menos produtivo e mais satisfeito e saudável no trabalho.

O terceiro período que vai de 1972 a 1975, observa-se que com as pesquisas realizadas na área de Qualidade de Vida no Trabalho, teve origem uma nova definição. Objetivando encontrar formas de se modificar o ambiente de trabalho, sendo que este deveria impactar positivamente nos colaboradores inseridos no local de trabalho.

No período compreendido entre 1975 e 1980, o interesse entre gestores e pesquisadores emergiu uma nova definição da qualidade de vida no trabalho, trazendo para o foco o gerenciamento participativo e democracia industrial.

No quinto período que vai de 1979 a 1982, as organizações passaram a vê a qualidade de vida no trabalho como a solução para qualidade e o aumento da produtividade.

No sexto período, há a possibilidade de que futuramente os programas de qualidade de vida no trabalho venham a não atender mais as necessidades das organizações. Caso isso possa acontecer, os esforços gastos em pesquisas com a qualidade de vida no trabalho teriam sido perdidos, em um período de desilusão.

### **3.1 Conceitos e Evoluções**

Após um breve estudo sobre a história da QVT, vejamos o que os principais autores dizem sobre a QVT:

De acordo com Rodrigues (1994), a qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência, lá nos primórdios, aparecendo com outros títulos em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem estar ao trabalhador na execução de sua tarefa.

Desta forma, há um número bem pequeno de organizações que não têm, pelo menos, uma forma de benefícios sociais além do trabalho para seus empregados.

Segundo Chiavenatto (1985), benefícios sociais são aquelas facilidades, conveniências, vantagens e serviços que as organizações oferecem aos seus empregados, no sentido de poupar-lhes esforços e preocupação, e estão intimamente relacionados com a gradativa conscientização da responsabilidade social da organização.

A Qualidade de Vida no Trabalho precisa assimilar a reivindicação dos colaboradores no que diz respeito ao bem-estar e a satisfação no trabalho, assim como a posição e interesses da organização quanto aos efeitos sobre a potencialidade, produtividade e a qualidade do trabalho a ser desenvolvido.

Limongi-França (1996), a descreve como sendo um conjunto de ações/atividades de uma organização no sentido de buscar e programar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho.

Fernandes (1996) conceitua QVT como a gestão dinâmica e contingencial 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 da empresa.

De acordo com Vieira & Hanashiro (1990) o conceito de QVT é considerado vasto e de contingência, podendo defini-lo como melhoria das condições de trabalho com extensão a todas as funções de qualquer natureza e nível hierárquico, nas variáveis comportamentais, ambientais e organizacionais que venham, juntamente com políticas de Recursos Humanos condizentes, humanizar o emprego, de forma a obter-se um resultado satisfatório, tanto para os empregados como para a organização. Isto significa atenuar o conflito existente entre o capital e o trabalho.

Segundo Rodrigues (1994), a Qualidade de Vida no Trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência. Com outros títulos, em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa.

### **3.2 De quem é a responsabilidade pela qualidade de vida no trabalho?**

A qualidade de vida por si só já é complexa, pois envolve vários fatores para que ela se torne completa. Sabe-se que a maior parte da responsabilidade de qualidade de vida é decidida por meio das políticas públicas, que por sua vez, deveriam ser responsáveis pela regulamentação do trabalho, os serviços que são oferecidos para o interesse coletivo, como por exemplo, a segurança em todos os aspectos, a educação (mesmo que falha), a saúde (por mais que deixe e desejar) e a habitação que muitas vezes é precária.

Sabe-se que há uma parcela da população que trabalha com direito a remuneração é protegida pela legislação trabalhista brasileira e possui benefícios

como vale-transporte, planos de saúde, educação e treinamento, por mais que isto seja pouco, já constituem a base para uma qualidade de vida adequada é o que reforça Bom Sucesso (2002):

“As organizações se veem hoje impulsionadas a realizar a sua parte divulgando a missão e os objetivos, disseminando a todos as informações necessárias à visão global da empresa; A investir na melhoria dos processos, de modo a reduzir a monotonia, o esforço repetitivo e o trabalho penoso; Promover profissionais competentes, éticos, respeitosos, habilidosos e polidos; Promover a melhoria contínua nas condições de trabalho, segurança, horários, regras; Estabelecer remuneração justa, atrelada à contribuição nos resultados; Reduzir as enormes e injustas diferenças entre os maiores e menores salários praticados, que reforçam a má distribuição de renda e discriminam funções administrativas e operacionais, a partir de benefícios desproporcionais aos ocupantes de funções gerenciais; Implantar sistemas de feedback de desempenho que permita ao empregado saber, de forma honesta, como o seu desempenho é avaliado pela empresa; Patrocinar programas de conscientização e de ajuda no desenvolvimento de hábitos viabilizados da qualidade de vida no trabalho e estimulando a reflexão sobre a importância e responsabilidade com a QVT.”

Dessa forma, pode-se perceber que se a empresa realmente estiver pensando em melhorar a vida do colaborador, basta que essas colocações possam ser inseridas no dia a dia da organização, de forma a vir ajudar ambas as partes, pois trabalhando na qualidade de vida do funcionário, a empresa tente a receber só lucros, pois o funcionário que trabalha em um ambiente agradável tende a produzir mais e melhor.

Os instrumentos que as empresas mais utilizam para a promoção da QVT são palestras, leituras, filmes e debates, visto que são opções mais baratas e que praticamente da para agradar a maioria dos funcionários e que também se pode fazer uma avaliação de forma mais dinâmica e obtendo resultados tanto individuais, quanto grupais.

Os debates, por serem uma melhor forma de expressão dos colaboradores, têm como papel fundamental tentar abrir a mente e mostrar que a empresa sozinha não consegue melhorar a QVT. O trabalho deve ser feito em conjunto, com a empresa colaborando de um lado e o empregado por outro, porque a conquista para uma boa QVT dependem de cada um, do valor que cada um atribui a sua vida e sua função, de como anda a autoestima, do que o indivíduo está passando naquele momento da vida, de como está o comprometimento na profissão, porque acima de qualquer coisa, o indivíduo deve ter consciência de que ele é o responsável por todos os seus atos, tendo plena consciência dos seus

direitos e de seus deveres também e avaliando que consequências do seu estilo de vida, podem acarretar na sua QVT.

Muitas empresas cometem o mesmo erro ao contratar um funcionário, pois pensam somente na Mão de obra, na força de trabalho e somente cobra dele resultados positivos, e não se preocupa em saber sobre o funcionário, de como ele está, de como anda a QVT dele. E o funcionário por sua vez, pensa somente em ter uma boa remuneração, em crescer na empresa, seja de que forma for, sem pensar em nenhum momento em trabalhar para que a qualidade de vida seja um fator fundamental para que o desenvolvimento tanto para ele quanto para a empresa possa realmente acontecer.

A mudança do comportamento dos indivíduos em uma empresa deve vir primeiramente dele, pois não adianta a empresa gastar em treinamento, palestras, eventos. Nada disso terá valor se o próprio indivíduo não tiver consciência de mudança.

## 4. ESCOLAS DE PENSAMENTO EM QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Este capítulo abordará as escolas de pensamento da Qualidade de Vida no trabalho, considerando que há um vasto conjunto de indagações em torno da QVT e dos diversos conceitos, critérios, abordagens, indicadores e outros meios de discussão desse tema, agruparam-se as dimensões sob as quais a QVT é abordada em escolas de pensamento, vejamos uma breve explanação de cada uma.

### 4.1 Escola Socioeconômica

Essa escola enfatiza a consciência de que os bens são finitos e de que a distribuições de bens, recursos e serviços devem envolver de forma justa a responsabilidade e os direitos da sociedade.

A Terceira via é uma corrente ideológica social democrata que tenta conciliar a direita com a esquerda, através de uma política econômica conservadora e de uma política social progressista. Os defensores da Terceira via a veem como algo além do capitalismo de livre mercado e do socialismo democrático.

Giddens (1998, apud LIMONGI-FRANÇA 2009) o principal idealizador da ‘terceira via’, situa que:

“há dilemas que apareceram na sociedade nos últimos 15 anos, tais como a globalização, o individualismo e as posições políticas de esquerda e direita, que parecem não ter mais sentido, pois há um crescimento constante sobre o crescimento sustentável e o futuro das gerações, o que coloca em risco o processo da globalização.”

No caso, a política da terceira via deveria ajudar os cidadãos na abertura do caminho para as mais importantes revoluções de nosso tempo, como a globalização, a transformação na vida das pessoas e no relacionamento com a natureza. Os valores que são difundidos pela terceira tem como fundamentação o princípio da igualdade social, na proteção aos vulneráveis, na liberdade com autonomia, nos direitos com responsabilidade, na autoridade com democracia, no pluralismo cosmopolita, entre outros.

De forma esquemática, Giddens (1998, apud LIMONGI-FRANÇA 2009) enumera 5 princípios básicos dessa nova corrente política como: a) o desenvolvimento da cidadania; b) a responsabilidade e projetos sociais; c) a igualdade com liberdade; d) a preservação do meio ambiente; e) o desenvolvimento sustentável..

Giddens (1998, apud LIMONGI-FRANÇA 2009) ainda fala sobre da

expressão “Atar fios”, que levando para o lado da QVT, começa analisando as relações de trabalho nesta era de globalização e seus paradoxos. Visto que a globalização ultimamente tem impulsionado novas relações de trabalho e tendência que, certamente, estão refletindo na segurança, na saúde e nas expectativas do trabalhador. Segundo ele:

A tecnologia com toda sua evolução ajuda a proporcionar equipamentos de proteção considerados mais seguros, e a medicina preventiva por sua vez, pode contar com estudos e mais soluções. Mesmo com esses fatores considerados positivos, ainda surgem novos desafios para a revolução nas relações de produção e nas formas ocupacionais, tendo como exemplo, o trabalho a distancia. Pode-se observar que reivindicações por uma carga horária menor acontecem em vários países, e quando conseguem essa diminuição, o tempo que sobra, o trabalhador não descansa, na maioria das vezes ele utiliza como turismo e para o consumo. Simultaneamente, a inclusão de novas tecnologias pode implicar a exclusão de pessoas da esfera produtiva.

Segundo Limongi-França (2009) no campo investigado da QVT, independentemente da camada analítica, seja ela biológica, psicológica, Social ou organizacional, novas tendências ou novos paradigmas estão surgindo.

## **4.2 Escola Organizacional**

A Escola Organizacional é composta por um vasto conjunto de contribuições sob a perspectiva das organizações que são referentes à competência, à estratégia, à cultura e ao talento.

Limongi-França (2006) diz que talvez a referência paradoxal da escola seja Taylor, com seus estudos sobre as melhores formas de racionalizar a produção em massa, fenômeno típico do século XX.

Dentre os autores, o mais recente segundo Limongi-França (2006), é Spink (1996), que é considerado uma referência nacional e internacional, tendo como a visão sociotécnica, sua linha de estudo.

Segundo LIMONGI-FRANÇA (2009), há um conjunto de contribuições dessa escola, podendo destacar as seguintes características: a) A expansão dos processos que são considerados de qualidade e produtividade para o de qualidade de pessoal, deixando de pensar apenas na produção e passando a pensar um pouco mais nas pessoas. b) Política de Gestão de pessoas, onde deve haver valorização e capacitação. Ampliando o pensamento de valorizar as pessoas de forma a capacitá-las para que o trabalho seja executado de forma eficaz. c) Marketing onde deve haver imagem corporativa e comunicação interna. d) Tempo

livre, havendo desenvolvimento cultural, hábitos de lazer e esporte. Mostrando que o trabalhador em sua função não deve apenas pensar no trabalho em si, que ele pode viver de forma a ampliar horizontes, divertindo-se e praticando ações para o bem estar físico e mental. e) Risco e desafio como fatores de motivação e comprometimento.

### **4.3 Escola da Condição Humana no Trabalho**

Segundo Limongi-França (2009), observa-se nessa escola que ela tenta mostrar que a pessoa é um complexo biopsicossocial, que possuem potencialidades biológicas, psicológicas e de dimensão social, onde a dimensão biológica refere-se às que características físicas que herdamos ou adquirimos ao nascer e ao decorrer de nossas vidas. A dimensão psicológica tem referência os processos afetivos, podendo citar os emocionais e de raciocínio, que são realizados de forma consciente e inconsciente, que são responsáveis pela formação da personalidade de cada pessoa e o modo de agir diante das demais e das circunstâncias em que estão vivendo.

A dimensão social engloba os valores considerados socioeconômicos, a cultura, o papel que a família e outras formas de organização social, que ocorrem no trabalho e também fora dele, como as pessoas são representadas e como são organizadas a comunidade a qual cada pessoa pertence e a qual participa. “O meio ambiente e a localização geográfica também formam a dimensão social.”

Lipowski (1986 apud LIMONGI-FRANÇA 2009) descreve essa conceituação como um resgate de uma visão considerada mais ampla quando o conceito é saúde, que tem sido a tendência nas últimas décadas, levando em consideração que a saúde, uma pessoa considerada saudável, não é aquela que não apresenta doença, mas sim aquela que apresenta um completo bem-estar biológico, psicológico e social.

Esses dados foram adotados pela Organização Mundial de Saúde (OMS) em 1996, abrindo um campo significativo para compreender os fatores psicossociais na vida moderna e, especificamente, no desempenho e na cultura organizacional da saúde do trabalho, onde a partir da cultura e do ambiente organizacional, foi criada a dimensão organizacional, que faz referência com as questões de imagem corporativa, da inovação e tecnologia, sistemas de controle, movimentações e

registros, programas de treinamento e desenvolvimento e outras atividades específicas da empresa.

Cobra (1996, apud LIMONGI-FRANÇA 2009) desenvolveu um método ao longo de mais de quatro décadas, numa visão cósmica do homem, a qual contraria muito a ciência da época, que divide o homem em departamentos.

Na escola biopsicossocial há a junção da fisiologia, a psicologia, a filosofia e a sociologia em um conjunto de conceitos integrados. O homem deve ser entendido como uma obra prima que se desenvolve de forma a harmonizar com tudo. Cobra (1996) ainda afirma que o nosso organismo recebe esse nome porque ele consegue se organizar, partindo do pressuposto que ele precisa que nós forneçamos os insumos fundamentais para que ele possa continuar existindo.

Segundo Limongi-França (2009) :

“A ideia de criar escolas de pensamento de QVT que integram e localizam as demandas de qualidade de vida nas empresas pode ser um avanço importante da consolidação de uma nova competência da administração. Os vários tipos de esforços denominados de QVT podem ser identificados em vários níveis de análise ,entre eles os modelos de gestão ,expressos na evolução das teorias de administração ,as práticas organizacionais com resultados positivos dos pontos de vista empresarial e pessoal e os elementos que caracterizam a missão de QVT nas empresas.”

## 5. ABORDAGENS DA QVT

Diversos foram os autores que desenvolveram métodos para a qualidade de vida no trabalho, pesquisou-se os modelos desenvolvidos por Walton, Westley, Werther e Davis, Nadler e Lawler, Belanger e Hackman e Oldham.

### 5.1 Modelo de Walton

Walton (1975 apud LIMONGI-FRANÇA, 2009) foi o primeiro autor norte-americano a fundamentar, um conjunto de critérios sob a óptica organizacional, iniciando importante linha de pesquisa de satisfação em qualidade de vida no trabalho.

Pilatti e Bejarano (2005, p. 97) consideram Walton, como uma espécie de referência quase obrigatória nos estudos da QVT e fazem o seguinte comentário sobre o autor:

O modelo teórico proposto por Walton possibilita mostrar o nível de QVT demonstrado em oito categorias conceituais, que incluem: compensação justa e adequada, condições de trabalho seguras e saudáveis, oportunidade imediatas para desenvolver e usar capacidades humanas, oportunidades futuras para o crescimento contínuo e a garantia de emprego, integração social e constitucionalismo na organização, trabalho e espaço total na vida do indivíduo e relevância social do trabalho.

Vejamos abaixo o quadro proposto por Walton:

**Quadro 2** - Modelo de Walton para aferição da QVT

<b>Critérios</b>	<b>Indicadores de QVT</b>
1 - Compensação justa e adequada	Eqüidade 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; qualidades múltiplas; autocontrole relativo; informações sobre o processo total do trabalho.
4 - Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira; crescimento pessoal; perspectiva de avanço salarial; segurança de emprego.
5 - Integração social na organização	Ausência de preconceitos; senso comunitário; igualdade; mobilidade; relacionamento.
6 - Constitucionalismo	Direitos de proteção do trabalhador; privacidade pessoal; tratamento imparcial; liberdade de expressão; 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 na vida	Imagem da empresa; práticas de emprego; responsabilidade social da empresa; responsabilidade pelos produtos.

Fonte: Fernandes, 1996.

Analisando estas variáveis propostas por Walton, pode-se perceber que a compensação reflete em uma busca por uma remuneração adequada pelo trabalho que é realizado, assim como o respeito ao direito de cada um internamente (comparação com outros colegas) e externamente (mercado de trabalho).

A segunda variável (condições de trabalho) explicita a busca por medir as condições que prevalecem o ambiente de trabalho. Faz relação com a jornada e a carga de trabalho, materiais e equipamentos que são disponibilizados para executar as tarefas e tornar o ambiente agradável. Esta variável analisa as condições reais que são oferecidas para o empregado para que sejam realizadas suas tarefas.

Na terceira variável (uso e desenvolvimento de capacidades) observa-se que enfatiza a busca pelo aproveitamento do talento humano. No entanto, não esquecendo a necessidade da autonomia, como incentivo à utilização da capacidade de cada indivíduo no desempenho de suas funções e do feedback que deve constar na relação com os resultados obtidos no trabalho.

A quarta variável (oportunidade de crescimento e segurança) nos mostra o tratamento das políticas da organização, na questão do desenvolvimento, crescimento e segurança referente aos seus empregados, ou seja, a possibilidade existente de fazer carreira, do crescimento pessoal e a segurança no emprego. Observa-se que a partir de ações que são implementadas pela empresa, o quanto que a prática empresarial está em sintonia com o respeito e a valorização dos empregados.

Conforme a quinta variável (integração social na organização) observa-se a questão da igualdade de oportunidades, sendo independente qualquer orientação sexual ou classe social, idade ou quaisquer outra forma de discriminação, prevalecendo assim o cultivo ao bom relacionamento na empresa.

A sexta variável (constitucionalismo) mede o grau que os direitos dos empregados são cumpridos na instituição. Enfatizando o respeito aos direitos trabalhistas, à privacidade pessoal, à liberdade de expressão.

A sétima variável denominada trabalho e o espaço total da vida demonstra a necessidade de encontrar o equilíbrio entre a vida pessoal e o trabalho.

Por último, a oitava variável (relevância social da vida no trabalho) mostra a investigação a respeito de como o empregado vê a empresa, como é a imagem da empresa para ele, de como ele vê a responsabilidade da instituição na comunidade, à qualidade dos produtos e à prestação de serviços.

## 5.2 Modelo de Westley

De acordo com Westley (1979), os problemas políticos trariam a insegurança; o econômico, a injustiça; o psicológico, a alienação e o sociológico, a anomia. Para Westley:

A insegurança e a injustiça são decorrentes da concentração do poder e da concentração dos lucros e consequente exploração dos trabalhadores. Já a alienação advém das características desumanas que o trabalho assumiu pela complexidade das organizações, levando a uma ausência do significado do trabalho, e à anomia, uma falta de envolvimento moral com as próprias tarefas.

Quadro 3 : Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho

NATUREZA DO PROBLEMA	SINTONIA DO PROBLEMA	AÇÃO PARA SOLUCIONAR O PROBLEMA	INDICADORES	PROPOSTAS
Econômico (1850)	Injustiça	União dos trabalhadores	Insatisfação greves	Cooperação divisão dos lucros participação nas decisões
Político (1850-1950)	Insegurança	Posições políticas	Insatisfação greves	Trabalho auto-supervisionado conselho de trabalhadores participação nas decisões
Psicológico (1950)	Alienação	Agentes de mudança	Desinteresse absenteísmo e "Turnover"	Enriquecimento das tarefas
Sociológico (1950) presente	Anomia	autodesenvolvimento	Ausência de significação do trabalho absenteísmo e "Turnover"	Métodos sócio-técnicos aplicados aos grupos

Fonte: Fernandes (1996)

Esse modelo busca unir os fatores econômicos, políticos, psicológicos e sociológicos, ou seja, todos eles devem ser analisados no estudo de QVT. (RODRIGUES, 1994; FERNANDES, 1996)

## 5.3 Modelo de Werther e Davis

Werther e Davis (1983, apud FERNANDES,1996) estruturaram um modelo onde especificaram elementos organizacionais, ambientais e

comportamentais como aspectos que influenciam o projeto de cargos em termos de qualidade de vida no trabalho.

De acordo com Fernandes (1996), o modelo Werther e Davis considera três aspectos que influenciam na QVT:

- a) Organizacional: os propósitos, objetivos, organização, departamentos e cargos;
- b) Ambiental: sociais, tecnológicos, culturais, econômicos e governamentais;
- c) Comportamental: motivação, satisfação e necessidades de recursos humanos.

#### **5.4 Modelo de Nadler e Lawler**

Referente ao modelo de Nadler e Lawler (1983, apud CHIAVENATO 1999), para que haja uma melhoria no ambiente de trabalho é necessário que:

“A QVT esteja fundamentada em quatro aspectos que são a participação dos funcionários onde deve haver a participação de todos os níveis hierárquicos na resolução dos problemas e nas tomadas de decisões; a reestruturação do trabalho através de tarefas e de grupos autônomos para que assim as tarefas se tornem mais ricas, havendo mais atitude e competências na organização; a Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional onde as grandes e profundas mudanças que envolvem o grupo ao longo prazo, trazem percepções e emoções dos trabalhadores em relação ao tratamento por parte da empresa como um todo; a Melhoria no ambiente de trabalho quanto a condições físicas e psicológicas, para que dessa forma, o trabalho se torne mais produtivo e compatível com as necessidades dos colaboradores.”.

Destaca-se que o modelo proposto por Nadler e Lawler (1983) é estabelecido de acordo com a evolução que ocorre na sociedade e com as diferentes pessoas que utilizam, buscando a participação de todos os funcionários que colaboram para o desenvolvimento da empresa, de diferentes níveis da organização através de suas competências e atitudes perante suas atividades no ambiente de trabalho.

#### **5.5 Modelo de Belanger**

Belanger (1973) estabelece que para analisar a QVT seja preciso considerar o trabalho em si, o crescimento pessoal e profissional, as tarefas com significado e as funções e estruturas abertas, conforme o quadro abaixo que nos mostra de forma mais clara o que ele quis dizer:

Quadro 4 : Modelo de Belanger

O trabalho em si	Crescimento pessoal e profissional	Tarefas com significados	Funções e estruturas abertas
Criatividade	Treinamento	Tarefas completas	Clima de criatividade
Variabilidade	Oportunidades de crescimento	Responsabilidade aumentada	Transferência de objetivos
Autonomia	Relacionamento no trabalho	Recompensas financeiras e não financeiras	
Envolvimento	Papéis organizacionais	Enriquecimento	
Feedback			

Fonte: Fernandes (1996)

### 5.6 Modelo de Hackman e Oldham

Segundo Hackman e Oldham (1975, apud RODRIGUES 2009) a Qualidade de Vida no Trabalho, pode ser analisada a partir do enriquecimento das dimensões da tarefa, os estados psicológicos críticos e pelos resultados pessoais e de trabalho .Conforme pode ser observado no quadro abaixo:

Quadro 5 : Modelo das dimensões básicas da tarefa

Dimensões da tarefa	Estados psicológicos críticos	Resultados pessoais e de trabalho
Variedade de habilidades; identidade da tarefa; significado da tarefa	Percepção da significância do trabalho	Satisfação geral com o trabalho
Inter-relacionamento; autonomia	Percepção da responsabilidade pelos resultados	Motivação interna para o trabalho
Feedback do intrínseco; feedback extrínseco	Conhecimento dos reais resultados do trabalho	Produção de trabalho de alta qualidade; absenteísmo e rotatividade baixa

Fonte: Fernandes (1996)

Um dos pontos que devem ser considerados deste modelo trata das relações entre a satisfação da necessidade individual e a realização das metas organizacionais, a partir das variáveis: estados psicológicos; dimensões da tarefa; necessidade de crescimento individual; resultados pessoais e de trabalho; e satisfações específicas.

## 6. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO BRASIL

Depois de percorrermos todo o caminho acerca da qualidade de vida no trabalho, vejamos nesse capítulo algumas atribuições sobre a Qualidade de Vida no Trabalho no Brasil.

De acordo com Fernandes (1996):

Por ser considerado um tema ainda recente no Brasil, não há uma definição consensual na literatura sobre o significado exato de QVT, mas o ponto comum a todos é que a meta principal de tal abordagem volta-se para a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, ou seja, ao mesmo tempo em que melhora a satisfação do trabalhador, melhora a produtividade da empresa.

Segundo Aquino (1979), no Brasil a assistência médica constitui o benefício de melhor aceitação, seguido pela ajuda à refeição e transportes.

De acordo com Vieira & Hanashiro (1990) o conceito de QVT é amplo e contingencial, podendo ser definido como melhoria das condições de trabalho com extensão a todas as funções de qualquer natureza e nível hierárquico, nas variáveis comportamentais, ambientais e organizacionais que venham, juntamente com políticas de Recursos Humanos condizentes, humanizar o emprego, de forma a obter-se um resultado satisfatório, tanto para os empregados como para a organização. Isto significa atenuar o conflito existente entre o capital e o trabalho (p.45).

Para Werther & Davis (1983) os esforços para melhorar a qualidade de vida no trabalho procuram nos dar cargos mais produtivos e satisfatórios. Embora sejam usadas muitas técnicas diferentes sobre o título, a maioria dos métodos acarreta reformulação de cargos, com a participação dos trabalhadores afetados.

O trabalhador não chega a seu local de trabalho como uma máquina nova. Ele possui uma história pessoal que se caracteriza por certa qualidade de aspirações de seus desejos, de suas motivações, de suas necessidades psicológicas, que integram sua história passada. Isso confere a cada indivíduo características únicas e pessoais (DEJOURS, 1994).

De acordo com uma pesquisa realizada no Brasil pela Regus (2012), que é líder mundial no setor de espaços de trabalho flexíveis, o índice de qualidade de vida do país pulou de 45, em 2010, para 151, em 2012. Com isso, o país esta na frente na lista de países com um alto crescimento em qualidade de vida no trabalho. Nos 80 países pesquisados, a taxa aumentou 24%.

Apesar de dedicarem mais horas ao trabalho, os profissionais que atuam no Brasil estão mais satisfeitos com as perspectivas de carreira que as companhias (e o próprio mercado) oferecem.

Segundo Guilherme Ribeiro, que é diretor geral da Regus no Brasil, o brasileiro está entre os povos que trabalham mais horas por dia. Mas isso não é uma imposição da empresa. Ele fica mais tempo no trabalho, mas tem uma remuneração melhor e possibilidade de ser promovido. No país, 58% dos profissionais afirmam que passam mais tempo no trabalho do que em 2010. Apesar disso, apenas 15% admitiram que passam mais tempo longe dos seus assuntos pessoais do que há dois anos. Na China, 55% dos profissionais assinalaram esta opção.

Observou-se que as empresas estão investindo mais em programas de qualidade de vida no trabalho e que grande parte do mundo ainda vive os efeitos da crise ocorrida em 2008. A cultura de cada região também diferencia o resto do mundo. O trabalho não é só cobrança e metas, há relacionamentos.

Segundo a Regus, os países que apresentaram os melhores índices de qualidade de vida no trabalho estão listados na tabela abaixo:

Quadro 6 - A posição do Brasil no Ranking de Qualidade de vida no Mundo

Ranking de qualidade de vida	Pontuação
1. México	153
2. Brasil	151
3. China	145
4. Índia	139
5. África do Sul	135
6. Austrália	129
7. Estados Unidos	123
8. Holanda	120
9. Canadá	113

10. França	109
11. Japão	105
12. Bélgica	104
13. Reino Unido	104
14 Alemanha	95

Fonte: Exame.com (2010)

Verifiquemos que o Brasil ocupa a 2ª posição, concluindo a suposição de que as empresas do País estejam realmente investindo em programas de Qualidade de Vida no Trabalho.

## **7. ANÁLISE DE DADOS**

Para a coleta de dados foi utilizado um questionário composto por 28 perguntas, incluindo os dados de identificação de cada entrevistado, as perguntas abertas e perguntas fechadas.

Os questionários foram aplicados pessoal e presencialmente com cada motorista e cada cobrador de ônibus da empresa, mediante autorização.

Segundo o que diz Marconi e Lakatos (2010), ao analisar os dados, o pesquisador entra em maiores detalhes sobre os dados decorrentes do trabalho estatístico, afim de que possa conseguir respostas às suas indagações.

Para que as análises pudessem ser mais específicas, optou-se por representá-las em forma de gráficos.

Algumas respostas foram respondidas não com 100% de certeza, por conta de o questionário ter sido aplicado próximo a um fiscal da empresa, o que comprometeu o desenvolvimento da pesquisa.

Os dados da pesquisa foram coletados através da aplicação de questionários com 36 colaboradores do transporte público de São Luís - MA na empresa Gonçalves, sendo que 18 entrevistados eram motoristas de ônibus e 18 entrevistados eram cobradores de ônibus, mesclando homens e mulheres.

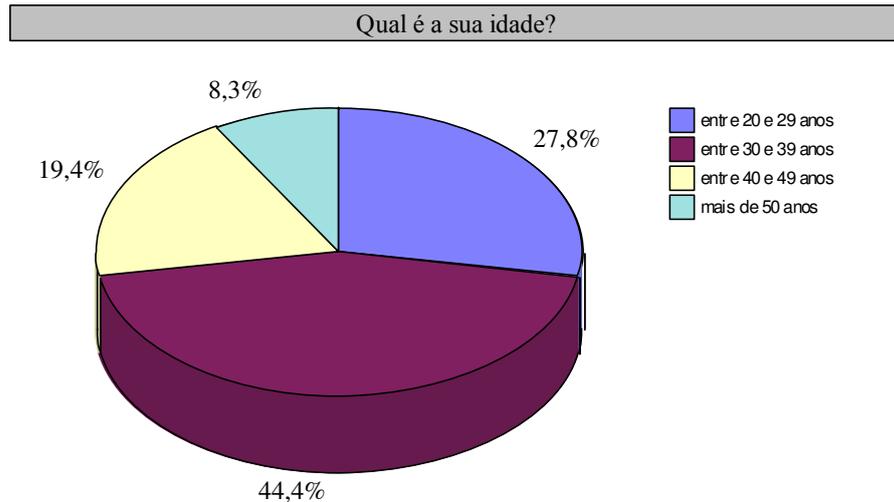
### **7.1 Dados Gerais da Empresa**

A Empresa Gonçalves, escolhida para realizar a pesquisa, está há 45 anos no mercado de São Luís, já foi localizada no bairro do João Paulo e hoje está situada na bairro do Anil. O grupo de colaboradores que trabalham diretamente nos ônibus da empresa, é composto por 142 cobradores e 129 motoristas de ônibus. Possui o mesmo dono desde a fundação, e Ele está diretamente ligado a empresa, dando suporte sempre que necessário. Possui 22 linhas de ônibus incluindo o corujão (linha que roda durante a madrugada).

### **7.2 Dados dos respondentes**

Esse primeiro bloco de entrevistas foi caracterizado em saber um pouco sobre o perfil de cada colaborador, através da faixa etária, estado civil, se tinham filhos e se positivo qual a quantidade e o nível de instrução.

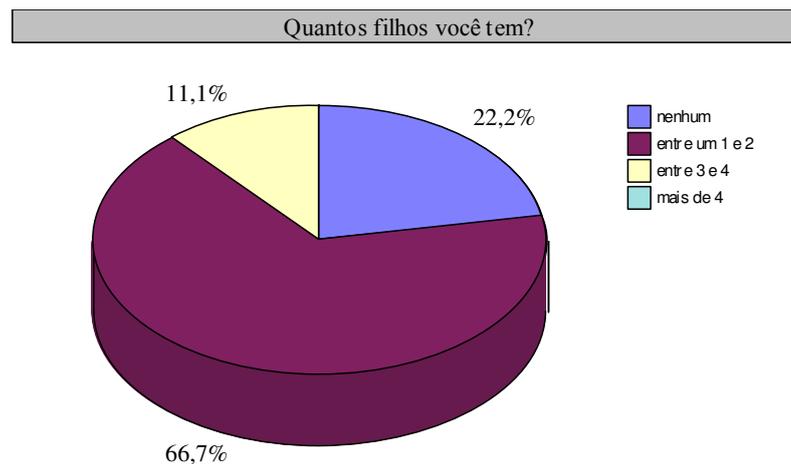
Observamos o qual a faixa etária dos colaboradores da empresa no gráfico 1:



Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Em relação a faixa etária, 44,4% dos entrevistados tem entre 30 e 39 anos, 27,8% tem entre 20 e 29 anos, 19,4% tem entre 40 e 49 anos e 8,3% tem mais de 50 anos. Observando-se que a maioria dos entrevistados já está em uma fase madura da vida, ou seja, já tem opinião para decidir o que acha bom ou não da vida e que escolheram esta ali e a executar bem sua função. Os mais novos, por sua vez, comentaram que só estão ali naquele cargo, por conta de que é o único emprego que tem, mas que estão em constante busca por oportunidades melhores.

Vejamos o que se pode concluir a respeito da quantidade de filhos dos colaboradores no gráfico 2 :

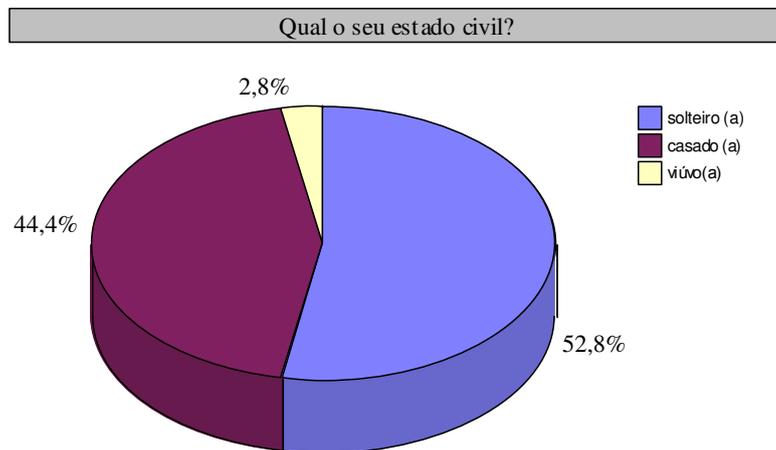


Fonte: Dados da pesquisa (2013)

O que se pode observar é que 66,7% tem entre 1 e 2 filhos, 11,1% tem entre 3 e 4 filhos e que 22,2 % não tem filhos, mas desse percentual, pode-se

acrescentar que boa parte dos que afirmaram não ter filhos, pretendem ter o mais breve possível.

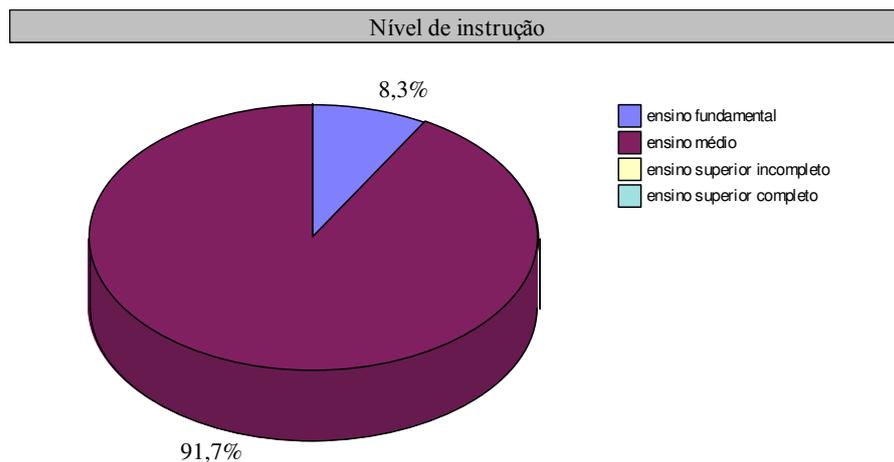
Vejamos o que foi coletado a respeito do estado civil dos funcionários no gráfico 3:



Fonte: Dados da pesquisa(2013)

Cerca de 52,8% responderam que estão solteiros, 44,4% são casados e que 2,8% já foram casados e que hoje se encontram solteiros. Não há divorciados entre os entrevistados.

Observamos o que se pode concluir a respeito do grau de instrução de cada colaborador no gráfico 4:



Fonte: Dados da pesquisa (2013)

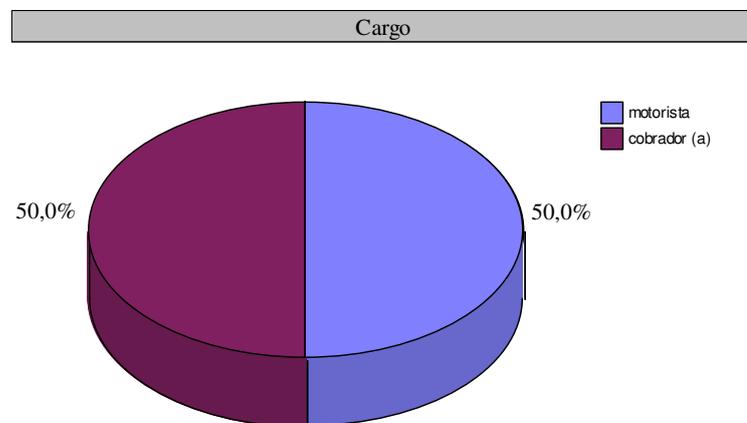
O que se pode observar em relação ao grau de instrução dos entrevistados é que 91,7% têm somente o ensino médio completo e que 8,3% tem o ensino fundamental. Entre os entrevistados, nenhum cursa ou já cursou uma

faculdade, indagados sobre o assunto, alguns responderam que não tem como estudar, pois a jornada de trabalho as vezes se torna quebrada, o que dificulta na questão dos horários das aulas, outros comentaram que ganham pouco e que uma faculdade custa caro, que já tentaram no público, mas que não conseguiram.

### 7.3 Questões sobre o colaborador na empresa

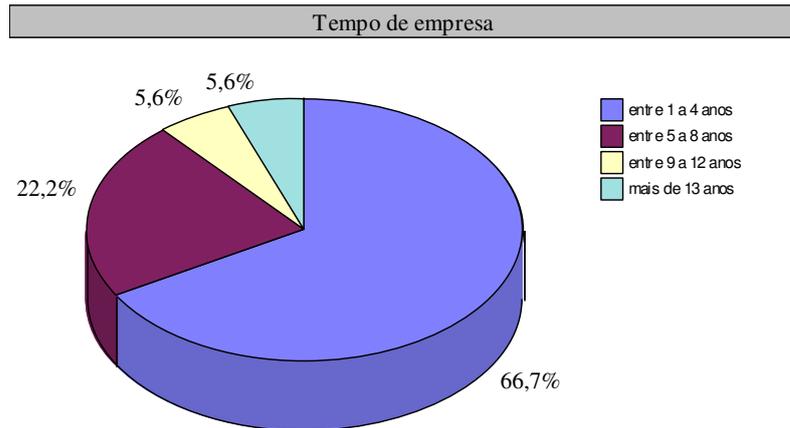
Em relação ao cargo ocupado na empresa, 50% responderam ser motorista e 50% serem cobradores de ônibus. Responderam que o cargo não muda, que se você entra na empresa para ser cobrador, vai sair de lá cobrador, e se entra para ser motorista, continuará a ser motorista, pois não há um plano de cargos e carreiras na empresa, o que desmotiva o profissional, pois não vê um crescimento, por mais que seja em longo prazo. Em contrapartida a empresa afirma que o Sest e o Senat, entidades civis sem fins lucrativos criadas com o objetivo de valorizar os trabalhadores do setor de transporte, disponibilizam vários cursos gratuitos e que é só o colaborador se empenhar que consegue subir de cargo na empresa.

Vejamos o gráfico 5 ao qual condiz com a pesquisa:



Fonte : Dados da pesquisa(2013)

O tempo de serviço do colaborador está demonstrado no Gráfico 6 baixo :

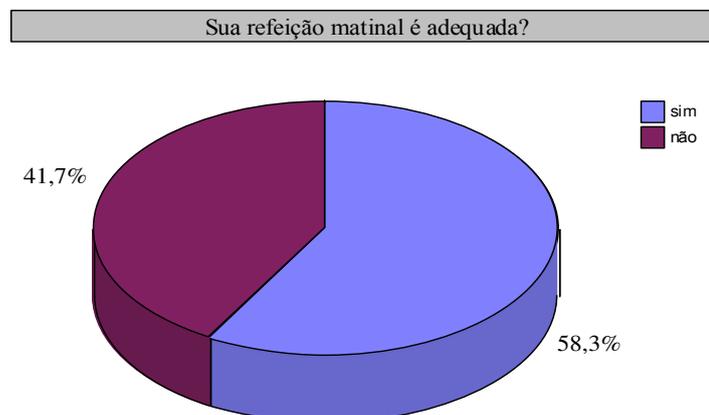


Fonte: Dados da pesquisa (2013)

O que se pode observar pelos resultados é que 5,6% dos funcionários trabalham na empresa há mais de 13 anos, ou seja, aqueles que já tem um bom tempo e que já contribuem para o desenvolvimento há bastante tempo. Essa mesma proporção também é observada nos colaboradores que trabalham na empresa entre 9 e 12 anos, que estão no intermédio do tempo de trabalho. Observa-se também que 22,2% dos funcionários trabalham na empresa em um período que compreende de 5 a 8 anos de tempo de serviço. Os mais novos, ou seja, aqueles trabalhadores que estão na empresa há menos de 4 anos, correspondem a 66,7% dos entrevistados, observando-se que há uma rotatividade média na contratação de funcionários, mostrando que as pessoas estão sempre em busca de novas oportunidades que possam oferecer mais benefícios e outros requisitos de qualidade .

#### 7.4 Questões sobre a alimentação do colaborador

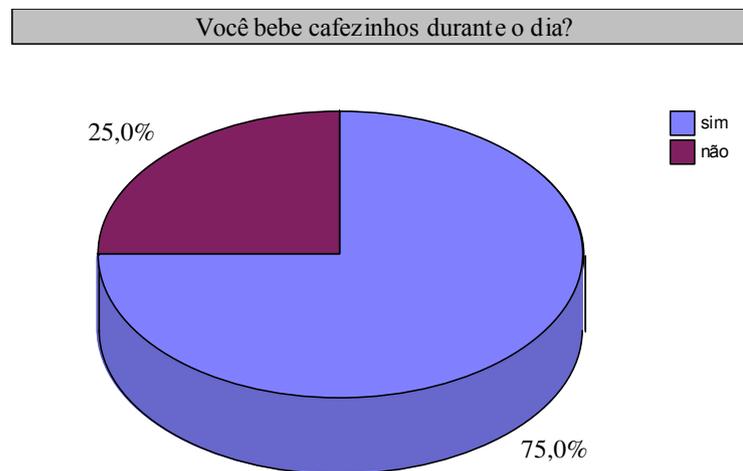
Em relação a refeição matinal, ou seja, o café da manhã, vejamos o que demonstra o gráfico 7 abaixo :



Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Percebe-se que 58,3% dos entrevistados consideram que sua alimentação pela manhã é adequada, não que tenham todos os suprimentos para o bom desenvolvimento corporal durante o dia, mas que sempre há o café com leite, acompanhado do pão francês, juntamente com uma margarina, um pouco de suco e as vezes algumas frutas. Mas 41,7 % afirmaram que se alimentam mal, por conta de que pela manhã tem muitos afazeres como cuidar da casa e dos filhos, ou aos que trabalham pela manhã, precisam sair cedo e na maioria das vezes, tomam aquele café rápido e saem às pressas.

Vejamos o que nossos entrevistados falaram a respeito do consumo de cafezinhos durante o dia no gráfico 8 :



Fonte: Dados da pesquisa (2013)

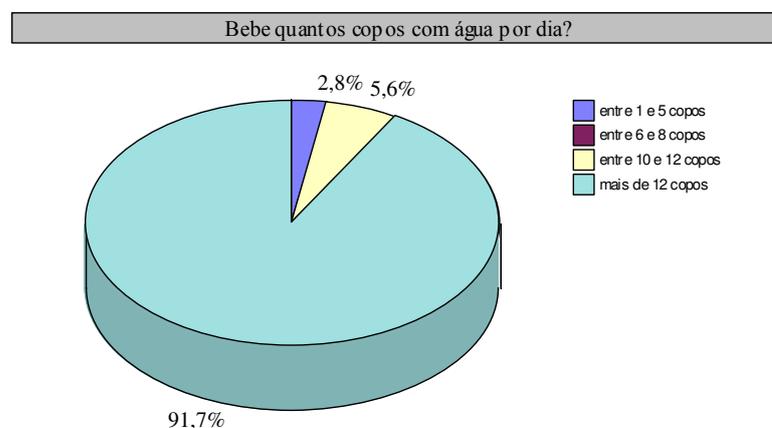
Observa-se que esse é um dos dados que mais chama atenção na pesquisa, pois o número de entrevistados que afirmaram tomar cafezinhos é muito grande, somando um total de 75%, e quando se fala na ingestão de cafezinhos, não compreende a pouco, pois pode-se considerar a ingestão de mais de 10 copinhos de café por dia. Cerca de 25% afirmaram que só tomam café durante o desjejum e não tem esse hábito da ingestão de café durante o dia.

A ingestão do café tem seus benefícios e seus malefícios. A cafeína estimula o sistema nervoso central e a circulação cerebral, o que dá a sensação de energia a quem o ingere, aumentando assim, o estado de alerta mental e a capacidade de concentração, daí vem aquele pensamento de tomar café quando se está estudando para ficar acordado. O café tem propriedades antioxidantes,

combatendo os radicais livres e melhorando o desempenho na prática de esportes. O consumo moderado de café pode fazer bem ao coração.

Mas como nem tudo tem seu lado bom, a ingestão exagerada de café também tem seus malefícios, tais como palpitações, mãos trêmulas, ansiedade e incapacidade para dormir, variando muito de indivíduo para indivíduo. A acidez do café, por exemplo, pode provocar problemas gástricos. O café pode viciar e elevar a pressão arterial.

Após observarmos os benéficos e os maléficos do café, vejamos o que os entrevistados responderam acerca do consumo de água no gráfico 9 :



Fonte: Dados da pesquisa (2013)

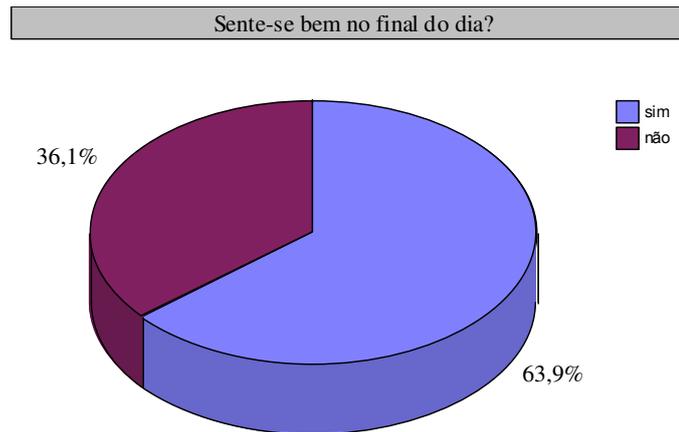
Observou-se que 91,7% dos entrevistados afirmaram que consomem mais de 12 copos com água por dia, o que dá um grau de satisfação na pesquisa, pois sabe-se que a ingestão de água traz benefícios para o corpo. 5,6% afirmaram que bebem entre 10 e 12 copos com água por dia e 2,8% responderam que bebem entre 1 e 5 copos por dia, um percentual baixo, mas que preocupa, pois a ingestão é pequena partindo do pressuposto que moramos em uma cidade quente.

A ingestão diária de água, faz com que nosso organismo possa eliminar a acidez estomacal(azia), a água pode prevenir e curar a dores nas articulações. As dores nas costas podem ser sinal de falta de água nos discos da espinha dorsal-que são os amortecedores que suportam o peso do corpo. A ingestão diária de água também ajuda a estabilizar a pressão alta. Beber bastante água também ajuda a reverter à diabetes adulta para as etapas iniciais. Além de todos os benefícios já citados, a água também auxilia no tratamento contra a depressão, a esclerose múltipla e distrofia muscular. Ainda há inúmeros benefícios da água, se fossemos

listá-los, seriam muitos, apenas pode-se concluir que ingerir água diariamente, faz muito bem a saúde.

### 7.5 Questões sobre o Bem estar dos colaboradores

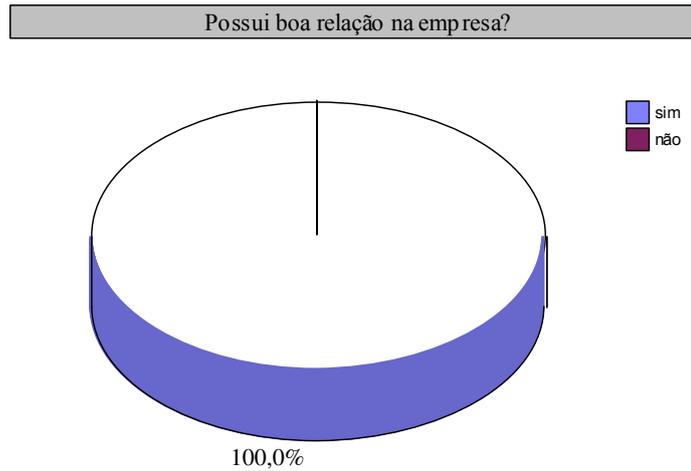
Vejam a seguir, o que os entrevistados falaram a respeito do seu final de dia no gráfico 10 :



Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Observa-se que 63,9% afirmam que ao final do dia, ainda tem disposição para outros afazeres, que a rotina de trabalho não é tao puxada a ponto de deixá-los tão cansados que não possam executar outras tarefas. Alguns revelaram que gostam de chegar em casa e brincar com os filhos, ajudar a esposa/esposo com as tarefas de casa e outras atividades afins. Já 36,1 % afirmaram que já chegam em casa mortos de cansados e que já não tem disposição para nada, que é so chegar em casa e dormir. Vejamos que são duas realidades diferentes, mas o que foi observado é que depende de qual rota de ônibus os entrevistados trabalham, pois aqueles que trabalham em rotas de ônibus com um número de engarrafamentos menor, se sentem mais dispostos ao final do dia e os trabalham em rotas com vários engarrafamentos no trajeto, já se sentem mais cansados, pelas horas a mais que passaram dentro dos coletivos.

Vejam no gráfico 11 como os colaboradores se relacionam com os demais colegas de trabalho :



Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Observou-se que 100% dos entrevistados afirmaram que possuem uma boa relação com os companheiros de trabalho, por motivo de estarem sempre se encontrando e também pelo fato dos cobradores e motoristas estarem trabalhando sempre em dupla, e a boa relação entre eles é muito necessário, pois passam mais de 8 horas diárias juntos, e precisam estar em sintonia para que o ambiente de trabalho seja o mais tranquilo possível.

Vejam os que os entrevistados responderam sobre a questão da vida no serviço com a de casa no gráfico 12 :



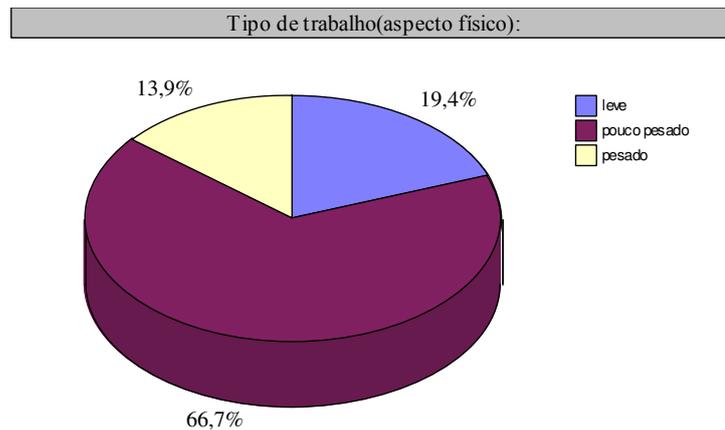
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Todos os entrevistados afirmaram que conseguem separar os problemas que enfrentam no serviço e em casa. Os problemas que ocorrem no ambiente de trabalho, segundo os entrevistados, não são poucos, mas que conseguem separar o que ocorre no serviço e não levam para casa, pois senão o estresse do dia-a-dia

acaba se estendendo para a casa e acaba sendo complicado relaxar e ficar bem para o dia seguinte.

## 7.6 Questões sobre o Trabalho do colaborador

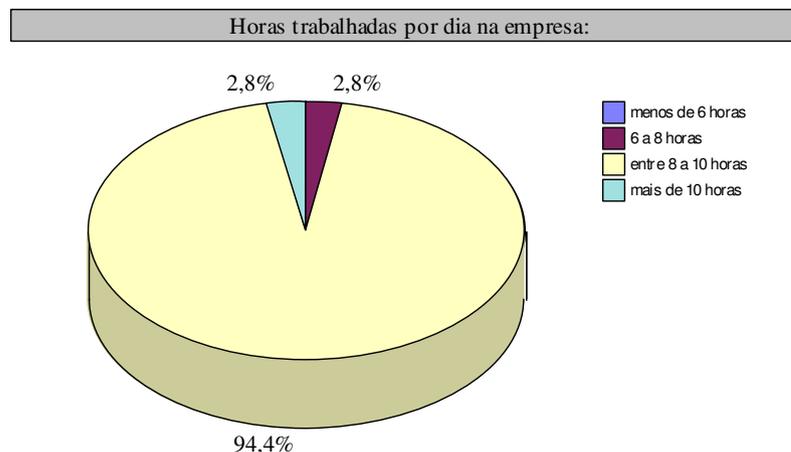
Vejamos no gráfico 13 o que os colaboradores falaram a respeito do Trabalho :



Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Segundo os dados representados acima, 66,7% dos funcionários consideram seu tipo de trabalho pouco pesado. Por sua vez, 19,4% afirmaram que seu tipo é leve e 13,9% dos entrevistados consideram que seu tipo de trabalho é pesado. Há divergências entre as respostas pois, segundo os entrevistados, depende muito do ônibus que se está trabalhando, pois há ônibus novos e ônibus velhos, e dependendo daquele que você pega para trabalhar, o tipo de trabalho muda, pois são outras cadeiras, no caso dos motoristas e cobradores, e um novo câmbio, no caso dos motoristas.

O número de horas trabalhadas por dia pelos entrevistados está no gráfico 14 abaixo :



Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Os resultados demonstram que 94,4% dos funcionários afirmaram que trabalham entre 8 e 10 horas por dia ; 2,8% de 6 a 8 horas e 2,8% trabalham mais de 10 horas.

A maioria das categorias trabalhistas podem trabalhar até 44 horas semanais, de acordo com a CLT, contando com o sábado. A CLT permite que o trabalhador faça até 2 horas extras diárias.

De acordo com os dados, pode-se observar que 2,8% dos entrevistados afirmaram que trabalham mais de 10 horas diárias, o que pode trazer danos a saúde, como o estresse, que pode ser causado pelo excesso de cansaço físico e mental.

O fato de trabalharem mais de 10 horas, segundo os entrevistados, se dá pela cidade ter muitos engarrafamentos, a malha viária não é muito boa, e o número de carros que só aumenta a cada dia, fazendo com que os engarrafamentos só aumentem, e o descaso em relação ao trânsito também é muito grande.

Em relação as férias, vejamos o que os entrevistados responderam no gráfico 15 :



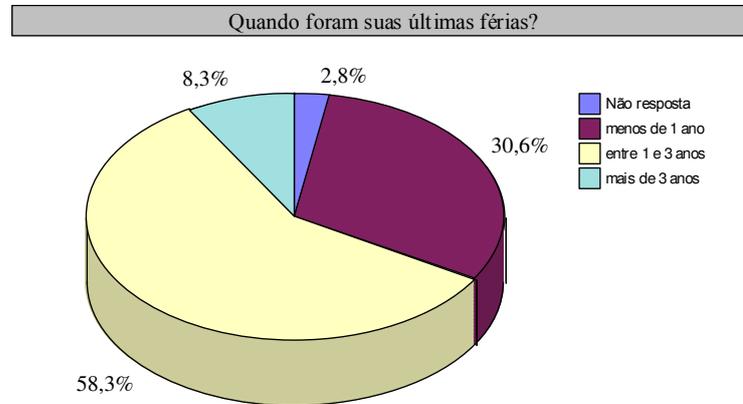
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

As férias é um direito que o trabalhador tem a cada ano trabalhado, gozando de 30 dias de descanso. A empresa pode estabelecer ou dependendo da empresa, o empregado pode marcar sua férias, sendo que não podem ser acumulados dois períodos de férias.

Segundo o estudo, observou-se que 69,4% dos entrevistados afirmaram que tiram férias no tempo correto e que 30,6% não conseguem tirar férias no tempo correto, segundo eles, pelo fato de ter que esperar que a empresa marque suas

férias, ou esperar os que já estão na espera tirarem, para que posteriormente possam gozar de suas férias.

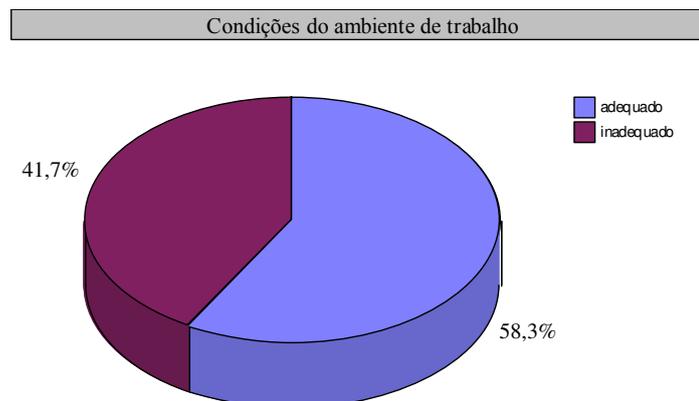
Vejamos agora o que disseram sobre as últimas férias no gráfico 16 :



Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Conforme os resultados, 58,3% dos entrevistados, gozaram de suas férias no período entre 1 e 3 anos ; 30,6% há menos de 1 ano ; 8,3% há mais de 3 anos, ou seja já estão com férias vencidas há tempos e 2,8% afirmaram que nunca tiraram férias, que vendem, negociam, trocam, mas que não gostam de tirar férias e que sempre encontram uma maneira de ficar no trabalho ao invés de ficar em casa todos esses dias.

Vejamos o que os colaboradores responderam a respeito do ambiente de trabalho no gráfico 17 :

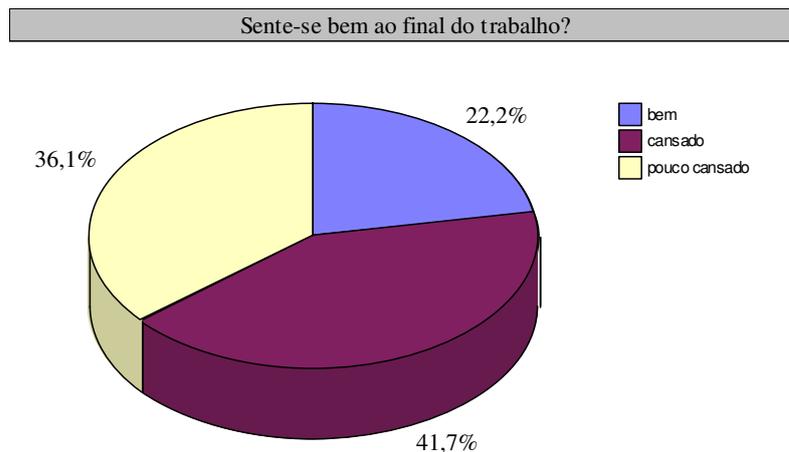


Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Observamos que 58,3% dos entrevistados afirmaram que consideram o ambiente de trabalho adequado e 41,7% afirmaram que o ambiente é inadequado.

Essa inadequação se dá pelo fato do desconforto no caso das cadeiras dos ônibus, por não ter água para consumo (a água que os cobradores e motoristas consomem é levado por eles de casa, pois a empresa não fornece água adequada para o consumo, segundo relato dos entrevistados) e pela insegurança enfrentada dependendo do horário da rota do ônibus.

Vejamos o que observou-se sobre as sensações físicas e mentais dos colaboradores no final do dia no gráfico 18 :

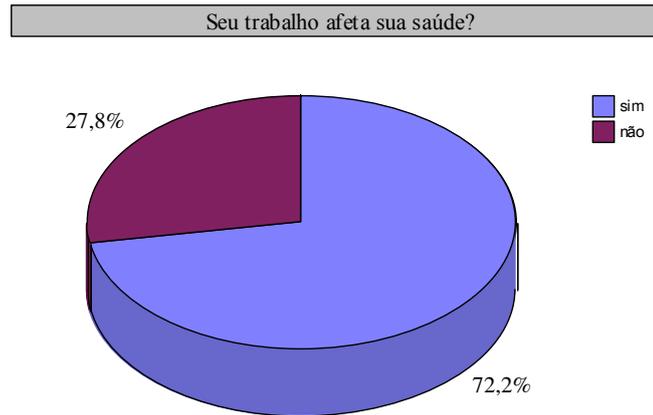


Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Segundo o gráfico, 41,7% dos funcionários sentem-se cansados ao final do dia ;36,1% sentem-se pouco cansados e 22,2% sentem-se bem.

Pode-se observar que a maioria dos entrevistados afirmaram que sentem-se cansados no final do dia, o que é um índice muito alto, apontando que as atividades desenvolvidas na empresa são cansativas ou que trabalham em sobrecarga, que pode ser causada pelo fato de trabalharem dentro de ônibus, que ficam em engarrafamentos, que cansam por ficarem mais tempo dentro do ônibus do que realmente deveriam ficar.

Vejamos o que os colaboradores falaram no gráfico 19 sobre o trabalho e a saúde :



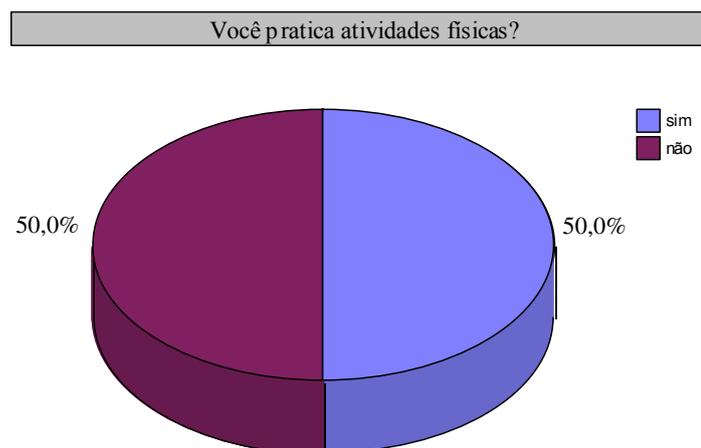
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Os resultados mostram que 72,2% pensam que seu trabalho afeta a sua saúde física e 27,8% acham que não.

Os que afirmaram que o trabalho afeta a saúde, argumentaram que o estresse causado no dia-a-dia e o cansaço fazem com que a saúde seja prejudicada, pois ao final do dia sentem muitas dores e o estresse causa um cansaço mental.

### 7.7 Questões sobre a Saúde do colaborador

Atividades físicas sempre são benéficas à saúde física e mental. Vejamos o que os entrevistados responderam a respeito da prática de atividades físicas no gráfico 20 :



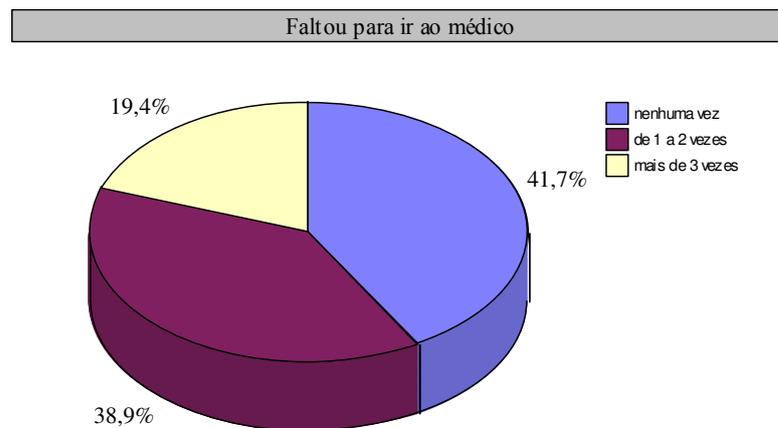
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Os resultados mostram que 50% dos entrevistados praticam atividades físicas regularmente e 50% dos entrevistados não praticam ou porque não gostam

ou porque não tem tempo e que chegam muito cansados do serviço e por isso já não tem ânimo para nada.

Dos que praticam atividades físicas regularmente, afirmaram que se sentem muito bem e que até uma caminhada em uma praça por 45 minutos, faz com que o corpo se sinta bem e que ao deitar para dormir, sentem-se muito bem e relaxados.

Vejamos no gráfico 21 o que eles reponderam a respeito de faltas relacionadas às idas ao médico :

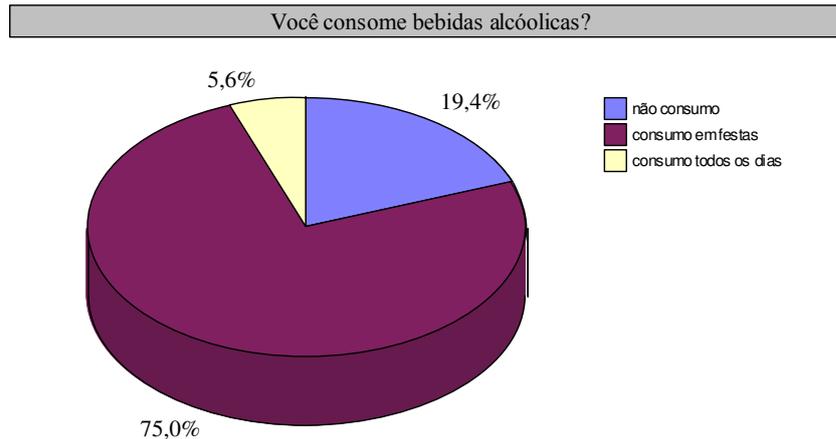


Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Conforme o gráfico, 41,7% dos entrevistados, nunca faltou para ir ao médico, não que não necessitassem ir ao médico, mas que esperam a folga ou trocam com os colegas o dia de serviço para que possam ir ao médico ; 38,9% afirmaram que faltaram de 1 a 2 vezes para ir ao médico e 19,4% faltaram mais de 3 vezes para ir ao médico.

A falta frequente por causa de doença é motivo de preocupação para inúmeras empresas, devido aos prejuízos que essas faltas causam, como por exemplo, a baixa produção e a insegurança que o empregado sente ao faltar e ter receio para voltar para o trabalho.

O consumo frequente de bebidas alcoólicas pode diminuir muito a qualidade de vida. Vejamos o que os entrevistados responderam a respeito da bebida alcoolica no gráfico 22:



Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Conforme os resultados acima, 75% dos entrevistados afirmaram que só consomem álcool em festas ; 5,6% consomem todos os dias e 19,4% afirmaram que não consomem bebida alcoólica.

O álcool é um grande problema social, pois é um tipo de droga de fácil aceitação e que pode ser obtida em qualquer lugar. Vejamos alguns malefícios do excesso de álcool para os que consomem.

Segundo estudos de pesquisadores da UNICAMP(2008), a exposição crônica por uso prolongado de quantidades elevadas de álcool pode levar a cirrose hepática, dependência de álcool, doenças cerebrovasculares, cirrose hepática, gastrite, varizes esofagianas, pancreatites aguda crônica, diabetes mellitus, tuberculose, pneumonia e influenza, risco de coma alcoólico, síndrome de abstinência alcoólica e Síndrome de Wernicke-Korsakoff.

A empresa que investe em programas para que o álcool seja abolido da vida do funcionário, só tem a ganhar, pois o empregado que percebe que a empresa se preocupa com ele, trabalha melhor e mais feliz, fazendo com que os resultados sejam sempre positivos.

Vejamos agora no gráfico 23 o que os entrevistados falaram a respeito de outra droga, o cigarro:



Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Segundo dados, 52,8% afirmaram que pararam de fumar há mais de um ano, e comentaram que pararam pois o corpo, a saúde não aguentava mais, e que tiveram o apoio total da família e foi isso que ajudou para que pudessem resistir a esse vício; 38,9% afirmaram que nunca fumaram e 8,3% afirmaram ser fumante, mas que estão lutando para largar o vício e que atrapalha o dia-a-dia, pois como trabalham dentro do ônibus, não podendo fumar, fazendo com que a abstinência cause angústia e aflição, esperando arduamente que chegue logo no ponto final do ônibus para que o cigarro possa ser aceso.

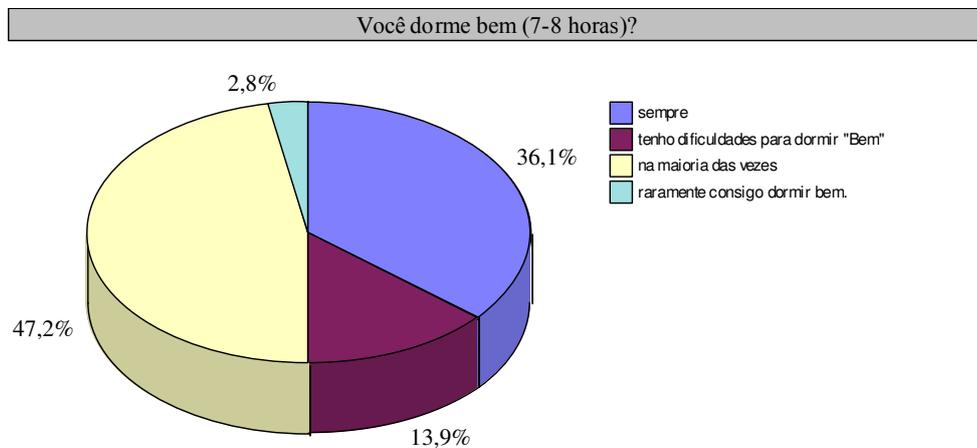
A nicotina contida no cigarro é que faz viciar. Além dos inúmeros problemas de saúde, o fumo traz problemas estéticos tais como envelhecimento precoce da pele, aumento da celulite e mudança da voz.

O consumo do tabaco causa vários tipos de doenças tais como o câncer (gengiva, traqueia, língua, pulmão, útero, próstata e pele), as doenças respiratórias (pulmão, bronquite crônica e enfisemas) e as cardiovasculares (derrame cerebral, infarto agudo e trombozes venosas).

Largar o vício é difícil, mas existem vários medicamentos, vendidos sob prescrição médica, que ajudam a diminuir os sintomas durante o período de abstinência do vício, mas segundo estudos o principal tratamento contra o tabagismo é o desejo de parar.

O sono é a forma que o corpo que o homem possui para repor as energias. Uma boa noite de sono renova o organismo e deixa a pessoa pronta para

iniciar bem mais um dia de trabalho. Vejamos no gráfico 24 o que os entrevistados falaram sobre a hora do sono:



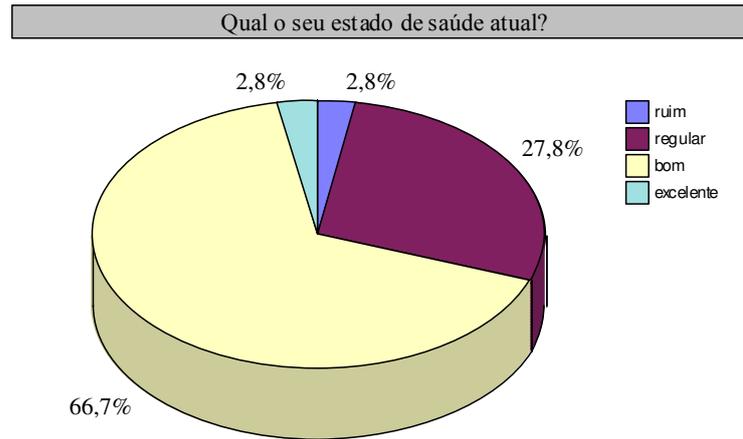
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

O gráfico acima aponta que 47,2% dos entrevistados afirmaram que dormem bem na maioria das vezes, ou seja, conseguem dormir bem quase todas as noites ; 36,1% afirmaram que sempre conseguem dormir bem, ou seja, as 8 horas diárias são dormidas todos os dias ; 13,9% afirmaram que tem dificuldades de dormir bem ; 2,8% afirmaram que raramente conseguem dormir bem.

O ritmo do trabalho pode interferir no sono dos colaboradores. O dia-a-dia no trânsito da cidade, que causa o cansaço, pode ser um dos fatores que afetam o sono do trabalhador. Quanto mais o ambiente de trabalho for favorável à saúde do trabalhador, melhor ele se sentirá para produzir melhor.

O lazer, um momento de alegria na vida do trabalhador, pode ajudar a relaxar, fazendo com que a dedicação a algo que o colaborador gosta, possa amenizar a baixa qualidade de vida dele.

Vejamos o que os colaboradores responderam quando questionados a respeito da classificação do seu estado de saúde atual. Vejamos no gráfico 25 :



Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Observa-se que que 66,7% dos colaboradores afirmaram que seu estado de saúde é bom ; 27,8% disseram que sua saúde no momento pode ser considerada ruim ; 2,8% consideram sua saúde excelente e 2,8% confirmam que sua saúde está em um estado ruim.

### 7.8 Questões sobre a satisfação dos colaboradores

Vejamos o que os colaboradores responderam a respeito da satisfação com a remuneração no gráfico 26 :



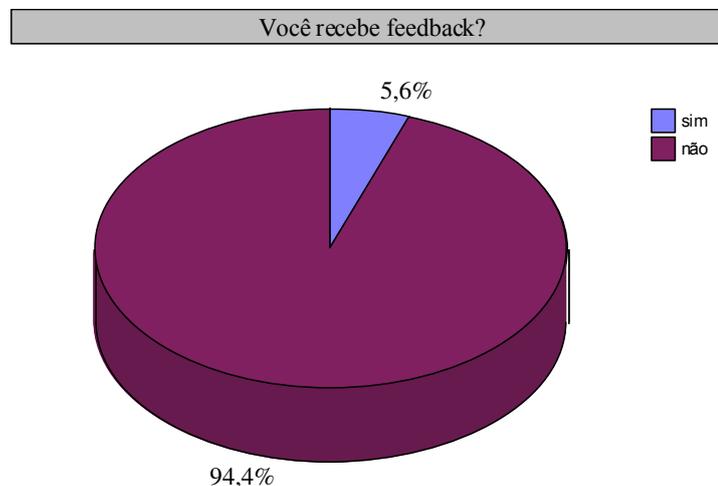
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Observamos que de acordo com os resultados, a maioria dos entrevistados(83,3%), não está satisfeito com sua remuneração, comentando que o salário para ter um pouco de aumento, é necessário que tenha uma greve de ônibus, o que desgasta tanto os cobradores e motoristas, quanto aos usuários, que são os mais prejudicados quando isso ocorre. Cerca de 16,7% afirmaram que se sentem

satisfeitos com a remuneração, ressaltando que os que se dizem satisfeitos, são na maioria aqueles que ainda moram na casa dos pais e que o salário é somente para ele se sustentar.

Foi questionado aos funcionários o que, para eles, é qualidade de vida. O que pode-se perceber é que todos consideram que a qualidade de vida é constituída por vários fatores, alguns físicos, como: se alimentar bem, ter dinheiro e outros psicológicos, tais como : estar feliz, conciliar a vida profissional e pessoal, trabalhar em ambiente agradável e limpo, viver bem a vida, dentre outros. Quando vinculam a qualidade de vida no trabalho, ela significa ter boas condições de trabalho, um ambiente harmonioso e não ter metas absurdas a cumprir, ou seja, trabalhar sempre o tempo correto. A empresa deve propiciar meios para que o funcionário execute da melhor forma possível o seu trabalho, de maneira que dê prazer.

A satisfação do profissional é um dos fatores responsáveis pelo sentimento de bem-estar do indivíduo, que associada aos demais requisitos, dentre os quais a saúde, fornecem qualidade de vida no trabalho. Vejamos o que os entrevistados responderam a respeito do feedback dado pela empresa no gráfico 27:



Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Observou-se que 94,4% afirmaram que não recebem nenhuma informação a respeito do seu trabalho, nem em reuniões, nem por informativo, nem em nada ; 5,6% afirmaram que recebem, contrapondo a maioria que disseram não receberem.

Segundo Lacombe e Heilborn(2003), uma das características de um bom administrador é ser capaz de fazer uma boa avaliação e dar o feedback ao subordinado, bem como planejar, em conjunto com o subordinado, como melhorar seu desempenho.

Sabe-se que a comunicação entre empresa e colaborador é muito importante para o desenvolvimento de ambos. O colaborador que recebe feedback a respeito de seu desenvolvimento no trabalho, vive melhor e trabalha de forma a querer sempre desenvolver todas as suas competências e buscar o reconhecimento.

## 8 CONCLUSÃO

O presente trabalho foi elaborado diante das necessidades de uma classe trabalhadora que passa quase despercebida pela sociedade, os cobradores e motoristas de ônibus do transporte público de São Luís do Maranhão. Pude observar que há uma necessidade muito grande em analisar as condições onde trabalham esses colaboradores, pois inúmeras pessoas necessitam do serviço deles para que possam executar o deslocamento para locais de estudo e trabalho.

As hipóteses desenvolvidas para esse trabalho em parte foram confirmadas, pois em relação aos recursos e benefícios disponibilizados, estes não são satisfatórios aos colaboradores da empresa, pois há uma falta de disseminação de informação acerca das oportunidades que os colaboradores possam ter caso eles venham a fazer os cursos que são disponibilizados pelo Sest-Senat, onde em sua maioria são gratuitos, e podem abrir portas para o crescimento do colaborador dentro da empresa. Já em relação ao investimento em ações com foco na aprendizagem profissional, a empresa não fornece nenhuma ferramenta, somente o Sest-Senat. Então dessa forma, aqueles colaboradores que possuem essa informação e fazem bom uso dela, realizando os cursos oferecidos, tendem a ter mais oportunidades, causando assim um desconforto com os demais colaboradores que se sentem lesados pelo fato de não terem acesso às informações repassadas no tempo correto para que possam se aperfeiçoar também. A empresa não possui plano de cargos e salários, o que pode vir a prejudicar em relação à busca por melhorias para aqueles que buscam se aperfeiçoar.

Com toda certeza há uma necessidade muito grande que a empresa invista em uma prática de prevenção de saúde física, mental e social, pois diante do que foi avaliado, há um número grande de colaboradores que estão com problemas de saúde, uma prática sugerida seria a ginástica laboral a qual proporciona uma reeducação postural, alívio do stress diminuindo as tensões acumuladas no trabalho, redução do sedentarismo, aumento do ânimo, promoção à saúde e maior consciência corporal, prevenção de doenças por traumas cumulativos, como a LER e DORT e redução da fadiga visual, corporal e mental por meio das pausas para os exercícios.

Observou-se na pesquisa que não é preciso um grau de instrução alto para que possa desenvolver a atividade de cobrador e motorista de ônibus, que tem

como requisito apenas o ensino médio. Em relação à alimentação dos colaboradores, pode-se observar que os resultados, demonstram que hoje em dia, ha uma preocupação muito maior com a alimentação do que há alguns anos atrás.

Percebeu-se que a indagação sobre o bem estar do funcionário é positiva, partindo do pressuposto que esse bem estar está associado a vida pós serviço, de quando ele deixa seus afazeres e vai para casa. Observou-se que em relação ao trabalho, deve haver um estudo na empresa sobre a carga horária efetuada pelos colaboradores, pois há um percentual considerável que afirma trabalhar sempre acima da quantidade de horas estabelecidas pela empresa. Um dos blocos que mais chamou atenção na pesquisa foi o fato da saúde do colaborador, onde deve haver um acompanhamento, pois verificamos muitos dos entrevistados reclamaram à respeito da saúde, de como é afetada pelas condições oferecidas pelo ambiente de trabalho.

De acordo com as informações levantadas, conclui que a empresa necessita de um programa de QVT, visando apresentar ações mais efetivas para o desenvolvimento dos colaboradores de um modo que essas condições favoráveis possam refletir em bom desempenho junto aos clientes e conseqüentemente otimizando os resultados da empresa.

## REFERÊNCIAS

ABRANTES, Talita. **Qualidade de vida no trabalho no Brasil é a que mais cresceu em 2 anos.** Disponível em: <http://exame.abril.com.br/carreira/noticias/qualidade-de-vida-no-trabalho-no-brasil-e-a-que-mais-cresceu-em-2-anos>. Acesso em: 01/05/2013

AGÊNCIA MBPRESS. **Os malefícios do cigarro.** Disponível em: <http://maisequilibrio.terra.com.br/os-maleficios-do-cigarro-5-1-4-113.html>. Acesso em: 20.mar.13

AQUINO, C. P. **Administração de recursos humanos: uma introdução.** São Paulo: Atlas, 1979.

**Apenas quatro em cada cem municípios do Brasil têm plano para transporte.** Disponível em: <http://www.nossasaoluis.org.br>. Acesso: 26.jun.13

BOM SUCESSO, Edina de Paula, 1949. **Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho.** Rio de Janeiro: Qualitymark Ed, 2002.

CANOBEL, André. **Benefícios da água para o nosso organismo!.** Disponível em: <http://blogdalibertacao.blogspot.com.br/2009/03/agua-pode-eliminar-alguns-males-se.html>. Acesso em: 15.fev.13

CARVALHO, Bianka. **Motoristas e cobradores de ônibus enfrentam condições precárias em PE.** Disponível em: <http://g1.globo.com/bom-dia-brasil/noticia/2013/04/motoristas-e-cobradores-de-onibus-enfrentam-condicoes-precarias-em-pe.html>. Acesso: 26.jun.13

CODO,W; SAMPAIO,J.J.C; HITOMI,A.H. **Indivíduo, trabalho e sofrimento: uma abordagem interdisciplinar.** Petrópolis,RJ:Vozes,1993.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração.** 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1985.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração.** 6ª ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas Organizações.** 2ª ed., Totalmente Revisada e Atualizada. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

**Conheça os malefícios do álcool.** Disponível em: <http://umavisaodomundo.com/2008/06/maleficios-causados-excesso-alcool/>. Acesso em: 15.jan.13

DEJOURS, C. et al. **Psicodinâmica do trabalho.** São Paulo: Atlas, 1994.

FERNANDES, Eda & GUTIERREZ, Luis H. **Qualidade de vida no trabalho (QVT) – uma experiência brasileira**. Revista de Administração, São Paulo, v.23, nº 4, p.29-38, 1988.

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

FERREIRA, Liliana Soares. **O trabalho dos professores na escola: quando o tempo se trai**. Revista HISTEDBR On-line, Campinas, número especial, p. 206-222, ago.2010.

FREIRE Ricardo. **Os benefícios e malefícios do café**. Disponível em: <http://ricardo5150.blogspot.com.br/2008/09/os-beneficios-e-malefcios-do-caf.html>. Acesso em: 30.abr.13

GAGO, Teresa. **História do Transporte Urbano no Brasil – Curiosidades**. Disponível em: <http://www.autoclassic.com.br/autoclassic2/?p=5618>. Acesso em: 15.maio.13

KANAANE, Roberto. **Comportamento humano nas organizações**. São Paulo: Atlas, 1995. LAVILLE, Antoine.

LACOMBE, F. J. M.; HEILBORN, G. L. J. **Administração princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2003.

LASSANCE, M. C. & Sparta, M. (2003). **A orientação profissional e as transformações no mundo do trabalho**.Revista Brasileira de Orientação Profissional, 4(1/2), 13-19.

LIMA, Jean. **Ônibus Brasil**. Disponível em: <http://onibusbrasil.com>. Acesso em 05.jul.13

LIMONGI-FRANÇA, Ana C. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: um estudo comparativo entre satisfação dos empregados e esforço empresarial nas empresas com certificação ISO 9000**. São Paulo, 1996 Tese (Doutorado) – Faculdade de Economia e Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; ARELLANO, Eliete Bernal; FLEURY, Maria Tereza Leme (coord.). **As pessoas na organização**. São Paulo: Gente, 2002.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho-QVT:Conceitos e praticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2 ed. 4 reimpr.-São Paulo: Atlas,2009.

LODI, João Bosco. **História da administração**. 8ª ed. SÃO PAULO: PIONEIRA, 1984.

MARCONI, Marina A.; LAKATOS, Eva M.; **Fundamento de Metodologia Científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MATOS, Daniel. **São Luís tem a 13ª maior frota de ônibus entre as capitais e um dos piores serviços de transporte.** Disponível: <http://www.blogsoestado.com/danielmatos/2013/05/30/sao-luis-tem-a-13a-maior-frota-de-onibus-entre-as-capitais-e-um-dos-piores-servicos-de-transporte>. Acesso em: 26.jun.13

MORAIS, Edenilson. **O significado e o valor do trabalho.** Disponível em: <http://www.slideshare.net/Edenilson/o-significado-e-o-valor-do-trabalho>. Acesso em: 20.maio.13

**Motoristas e cobradores sofrem com violência.** Disponível em: <http://noticias.band.uol.com.br/jornaldaband/conteudo.asp?ID=10000604093>. Acesso em: 20.mar.13

OLIVEIRA, I. (1999). **A formação do orientador profissional e as mudanças atuais.** Revista da Associação Brasileira de Orientadores Profissionais, 3(1), 77-84.

OSIPOW, S. H. (1986). **Theories of career development.** New York: Applenton Century Crofts.

PASTORE, José. **Trabalhar custa caro.** São Paulo: LTr,2007.

PILATTI, L. A. **Qualidade de vida no trabalho: perspectivas na sociedade do conhecimento.** In: VILARTA, R. et al. Qualidade de vida e novas tecnologias. Campinas: Ipes editorial. 2007.

RODRIGUES, Marcus V. C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial.** 2ª ed., Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

RODRIGUES, Marcus Vinícius. **Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial.** 12 ed.- Petrópolis,RJ: Vozes,2009.

SILVA, Jailson. **Motoristas e cobradores de ônibus enfrentam condições precárias em PE.** Disponível: <http://jailsonrecifemobilidade.blogspot.com.br/2013/04/grande-recife-escravidao.html>. Acessado em: 20.jun.13

VELOSO, H. M; BOSQUETTI, A; LIMONGI-FRANÇA; A. C. **A Concepção Gerencial dos Programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no setor Elétrico Brasileiro.** In: VIII SEMEAD-Seminários em Administração. São Paulo, 2005.

VIEIRA, Débora Feijó V. B. & HANASHIRO, Darcy Mitiko M. **Visão introdutória de qualidade de vida no trabalho.** Revista Gaúcha de Enfermagem, Porto Alegre, v.11, nº 2, p. 41-46, 1990.

VIEIRA, Débora Feijó V. B. & HANASHIRO, Darcy Mitiko M. **Visão introdutória de qualidade de vida no trabalho.** Revista Gaúcha de Enfermagem, Porto Alegre, v.11, nº 2, p. 41-46, 1990.

WERTHER, William B. & DAVIS, Keith. **Administração de pessoal e recursos humanos.** São Paulo: McGraw-Hill, 1983.

WESTLEY, W. A. **Problems and solutions in the quality of working life**. Humans Realtions, USA, v. 32, n. 2, p. 111-123, 1979.

WHITAKER, D. (1997). **Escolha da carreira e globalização**. (11<sup>a</sup>. ed.). São Paulo: Moderna.

## APÊNDICE

Questionário elaborado para obter informações para a conclusão da monografia da aluna Alanna Vaz, Matrícula nº 2008019174, da Universidade Federal do Maranhão - Ufma que tem como título: A Qualidade de Vida no Trabalho. Um estudo de caso com os colaboradores do transporte público de São Luís - MA na empresa Gonçalves, sob orientação da professora Adriana Araújo, SIAPE Nº 1940522.

### Questionário

#### Dados de Identificação do colaborador

1. Idade:
2. Filhos:
3. Estado Civil:
4. Nível de instrução:
5. Cargo:
6. Tempo de Empresa:

#### - Questões sobre a alimentação do colaborador

**7. Você toma um bom café da manhã, com frutas, cereais e etc?**

Sim  Não

**8. Você bebe cafezinhos durante o dia?**

Sim  Não

Quantos (Comentário opcional)? \_\_\_\_\_.

**9. Você bebe quantos copos com água por dia?**

Entre 1 e 5 copos       Entre 6 e 8 copos

Entre 10 e 12 copos       Mais de 12 copos

#### - Questões sobre o bem estar do colaborador

**10. No final do dia você esta bem, tem energia para atividades extras??**

Sim  Não

**11. Você se sente confortável com a relação que tem com seus companheiros de trabalho?**

Sim  Não

**12. Existe um bom equilíbrio entre sua vida pessoal e profissional?**

Sim  Não

**- Questões sobre o trabalho do colaborador**

**13. Tipo de trabalho(aspecto físico):**

Leve  Pouco pesado  Pesado

**14. Horas trabalhadas por dia na empresa:**

Menos de 6 horas  8 a 10 horas

6 a 8 horas  mais de 10 horas

**15. Tira férias da empresa no tempo certo?**

Sim  Não

**16. Suas últimas férias foram há:**

Menos de 1 ano  1 a 3 anos  Mais de 3 anos

**17. Quanto ao ambiente de trabalho, ele é:**

Adequado  Inadequado

**18. No final da jornada de trabalho, você se sente (física e mentalmente)?**

bem  cansado  pouco cansado

**19. Você considera que sua atividade profissional afeta a sua saúde física?**

Sim  Não

**- Questões sobre a saúde do colaborador**

**20. Pratica esportes ou atividades físicas regularmente?**

Sim  Não

**21. No último ano quantas vezes você precisou faltar ao serviço para ir ao médico?**

Nenhuma vez  1 a 2 vezes  Mais de 3 vezes

**22. Em relação a bebida alcoólica:**

Não bebe  bebe em festas  bebe todos os dias

**23. Em relação ao fumo, marque a resposta apropriada para seu caso:**

Nunca Fumei  Parei de fumar há mais de um ano

Sou fumante.

**24. Com que frequência você consegue dormir bem(7-8 horas por noite)?**

Sempre  Tenho dificuldades para dormir "Bem"

Maioria das vezes  raramente consigo dormir bem.

**25. Como você classificaria seu estado de saúde atual?**

Ruim  Regular  Bom  Excelente

**-Questões sobre a satisfação do colaborador****26. Você está satisfeito com sua remuneração?**

Sim  Não

**27. Para você, o que é Qualidade de Vida no Trabalho?**

---

**28. Você recebe informações sobre seu desempenho no trabalho??**

Sim  Não

Como acontece? \_\_\_\_\_

