



UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ

CAMPUS PONTA GROSSA

GERÊNCIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

PPGEP

ALAXENDRO RODRIGO DAL PIVA

**PRÁTICAS QUE CONTRIBUEM PARA A QUALIDADE DE VIDA NO
TRABALHO: ESTUDO DE CASO DE UMA INDÚSTRIA DE PORTAS DE
MADEIRAS DECORATIVAS DE UNIÃO DA VITÓRIA – PR**

PONTA GROSSA

MAIO DE 2009

ALAXENDRO RODRIGO DAL PIVA

**PRÁTICAS QUE CONTRIBUEM PARA A QUALIDADE DE VIDA NO
TRABALHO: ESTUDO DE CASO DE UMA INDÚSTRIA DE PORTAS DE
MADEIRAS DECORATIVAS DE UNIÃO DA VITÓRIA – PR**

Dissertação apresentada como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção, do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Área de Concentração: Gestão Industrial, da Gerência de Pesquisa e Pós-Graduação, do Campus Ponta Grossa, da UTFPR.

Orientador: Prof. Dr. Luiz Alberto Pilatti

PONTA GROSSA

MAIO DE 2009

Ficha catalográfica elaborada pela Divisão de Biblioteca da
Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Campus Ponta Grossa

D149 Dal Piva, Alaxendro Rodrigo
Práticas que contribuem para a qualidade de vida no trabalho: estudo de caso de
uma indústria de portas de madeiras decorativas de União da Vitória - PR. / Alaxendro
Rodrigo Dal Piva. -- Ponta Grossa: [s.n.], 2009.
110 f. : il. ; 30 cm.

Orientador: Prof. Dr. Luiz Alberto Pilatti

Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Tecnológica
Federal do Paraná, Campus Ponta Grossa. Curso de Pós-Graduação em Engenharia de
Produção. Ponta Grossa, 2009.

1. Qualidade de vida no trabalho. 2. Indústria madeireira. 3. Gestão da qualidade. I.
Pilatti, Luiz Alberto. II. Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Campus Ponta
Grossa. III. Título.

CDD 658.5



Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Campus Ponta Grossa
Gerência de Pesquisa e Pós-Graduação
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**



TERMO DE APROVAÇÃO

Título de Dissertação Nº 111/2009

**PRÁTICAS QUE CONTRIBUEM PARA A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
ESTUDO DE CASO DE UMA INDÚSTRIA DE PORTAS DE MADEIRAS DECORATIVAS
DE UNIÃO DE VITÓRIA - PR**

por

Alaxandro Rodrigo Dal Piva

Esta dissertação foi apresentada às **10 horas de 09 de março de 2009** como requisito parcial para a obtenção do título de MESTRE EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, com área de concentração em Gestão Industrial, linha de pesquisa em **Gestão do Conhecimento e Inovação**, Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. O candidato foi argüido pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho aprovado.

Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira
Junior (UEPG)

Prof. Dr. Antônio Carlos Frasson
(UTFPR)

Prof. Dr. Luiz Alberto Pilatti (UTFPR) -
Orientador

Visto do Coordenador:

João Luiz Kovaleski (UTFPR)
Coordenador do PPGE

Dedico este trabalho a minha esposa Andréia Smiderle e meu filho Thiago Smiderle Dal Piva, motivos do meu viver.

AGRADECIMENTOS

A equipe do PPGEF, meus Professores e Funcionários que me auxiliaram durante meu estudo.

Aos familiares pelo apoio e auxílio nos momentos que sempre precisei. Obrigado.

Aos colegas da Organização Alpha, Fadep e do Sebrae nos momentos que precisei me ausentar para a dedicação nos estudos.

Ao orientador, Prof. Dr. Luiz Alberto Pilatti, pelo direcionamento, informações, aprendizado e paciência em meu estudo. Muito Obrigado.

A minha esposa e meu filho, pelo amor e apoio em todos os momentos.

A Celso Bilynkievycz dos Santos, da Universidade Estadual de Ponta Grossa, pela colaboração no desenvolvimento dessa pesquisa.

A Deus pela vida e por colocar pessoas do “bem” no meu conviver.

RESUMO

Este estudo de caso tem como proposta investigar as práticas adotadas pela Pormade – Indústria de portas de madeiras decorativas e de acessórios da cidade de União da Vitória-PR, que é considerado uma empresa de excelência em Qualidade de Vida no Trabalho. E por várias vezes a empresa ter sido indicada entre as melhores do Brasil no que concernem as condições de trabalho e bem-estar dos empregados. A metodologia adotada foi aplicada de acordo com os objetivos propostos, destacando-se que este estudo é caracterizado também por sua natureza exploratória. Utilizou-se neste estudo, o instrumento WHOQOL-bref para análise da Qualidade de Vida, instrumento do Potencial Motivador no Trabalho e o uso de formulários com apontamentos com colaboradores dos setores produtivos da indústria. Para a realização deste estudo, assim estruturado: introdução ao estudo; uma revisão bibliográfica, dos temas sobre Qualidade, Qualidade de Vida, Qualidade de Vida no Trabalho, Gestão da Qualidade e a importância das práticas que possibilitam a qualidade e o envolvimento dos colaboradores nas atividades da indústria; procede-se o estudo com a análise dos dados obtidos, a discussão sobre o resultado e a apresentação dos apontamentos obtidos nos formulários utilizados e a conclusão do estudo. Objetivo geral do presente estudo: avaliar se as práticas adotadas pela indústria produzem possibilidades de aumento da Qualidade de Vida no Trabalho, um estudo de caso, em uma indústria Pormade. O presente estudo disponibiliza informações para a continuidade de estudos em relação à Qualidade de Vida no Trabalho, que proporcione discussões, comparações e acima de tudo contribuía para o aumento na melhoria da Qualidade, Qualidade de Vida e Qualidade de Vida no Trabalho. Conclui-se pela importância da continuidade das práticas de Qualidade de Vida no Trabalho realizadas pela empresa no caso em estudo, propiciando a cada dia ter um grau maior de satisfação no ambiente de trabalho e nos cuidados na execução das atividades em cada setor produtivo. Também preocupação em investir no capital humano não somente em termos de qualidade e sim em qualidade de vida de cada colaborador. Ressalta-se que as práticas adotadas pela empresa produzem possibilidades que aumentam a Qualidade de Vida no Trabalho, com uso de práticas que avaliam o desempenho de setor produtivo da empresa, aplicadas pelo setor de Recursos Humanos da organização.

Palavras-chave: Qualidade, Qualidade de Vida, Qualidade do Trabalho, Qualidade de Vida no Trabalho.

ABSTRACT

This case of study is proposed to investigate the practices adopted by Pormade - Industry of wood doors and decorative accessories – located in the União da Vitória city. The same is considered a company of excellence in quality of life at work on several times the company was listed among the best of Brazil in terms of working conditions and welfare of employees. The methodology that was applied in accordance with the objectives proposed, emphasizing that this study is also characterized by its exploratory nature. It was used in this study, the instrument WHOQOL-BREF for analysis of Quality of Life instrument in motivating potential at work and use of forms with notes of employees of the productive sectors of the industry. For this study, so structured: introduction to the study, a review of the issues on quality, Quality of Life, Quality of Life at Work, Quality Management and the importance of practices that enable the quality and involvement of employees in the activities of industry; proceed to analyze the data, the discussion on the results, the presentation of notes from the forms used and the conclusion of the study. The general objective of this study is to assess if the practices adopted by the industry enables the increase of the Quality of Life at Work in the company Pormade. This study provides information to ensure continuity of studies on quality of life at work, providing it through discussions, comparisons and contributions to the increase in Quality, Quality of Life and Quality of Life at Work. It is concluded that the continued of the practices of motivation Quality of Life at Work undertaken by the company in this case study are important, because provide higher degrees of satisfaction in the work environment and care in carrying out activities in each productive sector. It is equally a concern in investing in human resources considering the aspect of quality of life of each employee. There is the understanding that the practices adopted by the company enable the increased quality of life at work, through the use of practices that evaluate the performance of the productive sector of the company, implemented by the sector of Human Resources of the organization.

Keywords: Quality, Quality of Life, Quality of Work, Quality of Life at Work.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Estágios de crescimento da estrutura organizacional	21
Figura 2 – Forças internas de mudanças	26
Figura 3 – As sugestões Sociais Atuam sobre as Reações do Funcionário às Tarefas.....	35
Figura 4 – Princípios da Qualidade.	39
Figura 5 – Elementos que atuam como forças externas de mudanças.....	42
Figura 6 – Os Públicos da Empresa (Partes Interessadas).....	45
Figura 7 – Dimensões Essenciais do Trabalho e os Resultados Pessoais e do Trabalho	56
Figura 8 – Domínio 1 – Físico	59
Figura 9 – Domínio 2 – Psicológico	62
Figura 10 – Domínio 3 – Relações Sociais	64
Figura 11 – Domínio 4 – Meio Ambiente	66
Figura 12 – Qualidade de vida do Ponto de Vista do Avaliado.....	68
Figura 13 – Média da Dimensões Essenciais.....	70

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Evolução do Conceito de QVT	32
Quadro 2 – Dimensões essenciais do trabalho	33
Quadro 3 – Categorias conceituais de QVT.....	34
Quadro 4 – Os Quatros Domínios	54
Quadro 5 – Avaliação, Capacidade e Frequência	55
Quadro 6 – Facetas que consideram a relação de dor e desconforto, energia e fadiga, sono e repouso	59
Quadro 7 – Facetas que avaliam em relação à condição afetiva e cognitiva dos entrevistados em seu dia-a-dia.....	61
Quadro 8 – Facetas que avalia as condições relacionadas ao cotidiano e às relações com familiares	63
Quadro 9 – Facetas que avalia os fatores externos	65
Quadro 10 – Facetas que avalia a Qualidade de Vida do Ponto de Vista do Avaliado.....	68

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Menores Médias dos Entrevistados em relação à QV (Grupo 1) .	73
Tabela 2 – Maiores Médias dos Entrevistados em relação à QV – Grupo 1 ..	73
Tabela 3 – Estatística Descritiva das Dimensões Essenciais do Trabalho e do Potencial Motivador do Trabalho – Grupo 1	74
Tabela 4 – Estatística dos Aspectos de Qualidade de Vida – Grupo 1	75
Tabela 5 – Estatística Descritiva das Questões Gerais da Qualidade de Vida e dos Domínios de Qualidade de Vida – Grupo 1	75
Tabela 6 – Correlação entre os resultados dos estruturadas para JDS e WOQOL-bref – Grupo1	76
Tabela 7 – Maiores Médias dos Entrevistados em relação à QV (Grupo 2)....	76
Tabela 8 – Aspectos relacionados à QV – Grupo 2.....	77
Tabela 9 – Estatística Descritiva das Dimensões Essenciais do Trabalho e do Potencial Motivador do Trabalho – Grupo 2	77
Tabela 10 – Estatística dos Aspectos de Qualidade de Vida – Grupo 2.....	78
Tabela 11 – Estatística Descritiva das Questões Gerais da Qualidade de Vida e dos Domínios de Qualidade de Vida?	79
Tabela 12 – Correlação entre os resultados dos estruturadas para JDS e WOQOL-bref – Grupo 2.....	79

LISTA DE SIGLAS

GA	Gestão Administrativa
GQ	Gestão da Qualidade
INSS	Instituto Nacional de Seguridade Social
MPE	Prêmio Brasil de Qualidade e Competitividade
MTE	Ministério do Trabalho e Emprego
P	Pergunta
PSQT	Prêmio Sesi de Qualidade no Trabalho
QV	Qualidade de Vida
QT	Qualidade do Trabalho
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
SESI	Serviço Social da Indústria
SIG	Sistema Integrado de Gestão

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
2	REFERENCIAL TEÓRICO	19
2.1	QUALIDADE.....	19
2.2	QUALIDADE DO TRABALHO.....	24
2.3	QUALIDADE DE VIDA E NO TRABALHO.....	28
2.4	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	31
2.5	GESTÃO DA QUALIDADE E A IMPORTÂNCIA COMPETITIVA.....	36
3	PRÁTICAS ORGANIZACIONAIS	43
3.1	QUALIDADE COMO ESTRATÉGIA COMPETITIVA.....	43
4	METODOLOGIA	59
4.1	TIPO DE ESTUDO.....	59
4.2	POPULAÇÃO.....	59
4.3	LOCAL AVALIADO	61
4.4	INSTRUMENTOS UTILIZADOS.....	63
4.4.1	O WHOQOL-bref.....	65
4.4.2	Potencial Motivador.....	68
4.4.3	O uso de formulários.....	70
5	RESULTADOS	66
5.1	WHOQOL-bref.....	66
5.1.1	Domínio 1 – Físico.....	66
5.1.2	Domínio 2 – Psicológico.....	68
5.1.3	Domínio 3 – Relações Sociais.....	70
5.1.4	Domínio 4 – Meio Ambiente.....	72
5.1.5	Qualidade de Vida do Ponto de Vista do Avaliado.....	74
5.2	POTENCIAL MOTIVADOR DO TRABALHO.....	76
5.3	FORMULÁRIO.....	78
5.4	DISCUSSÃO.....	84
6	CONCLUSÕES	85
	REFERÊNCIAS	89
	ANEXOS	93
	ANEXO A - Termo de Consentimento da Empresa	94
	ANEXO B - Questionário	96
	ANEXO de C a E	101
	ANEXO C - Dimensões Essenciais do Trabalho (JDS) e do Potencial Motivador do Trabalho (PMT)	102
	ANEXO D - Estatística Descritiva dos Aspectos de Qualidade de Vida ...	103
	ANEXO E - Aspectos de Qualidade de Vida	104
	ANEXO de F a I	105
	ANEXO F - Estatística Descritiva das Questões Gerais da QV e dos Domínios de Qualidade de Vida	106
	ANEXO G - Ilustra a média dos domínios de qualidade de vida e das QGQV em escala centesimal	107
	ANEXO H – Correlações entre os resultados dos instrumentos estruturados para JDS e WHOQOL-bref	108
	ANEXO I - Correlação entre o PMT e os Aspectos e Domínios	109

1 INTRODUÇÃO

As mudanças no ambiente do trabalho estão sendo focadas na melhoria da qualidade de vida dos funcionários e gestores, com a realização de práticas que possibilitem o aumento da qualidade de vida, de maneira a inserir o ser humano cada vez mais nas decisões dos processos produtivos da indústria. Para alterações no ambiente de trabalho, há a necessidade de uma revolução na gestão administrativa, com intuito de quebrar paradigmas existentes no setor madeireiro, influenciados por costumes da região.

Existem propostas para a realização e desenvolvimento de práticas que auxiliam o aumento da qualidade, propondo transformações no ambiente de trabalho da indústria que, desafiada a acompanhar o mercado competitivo, promove um ambiente que leva a constantes alterações no processo produtivo. Desenha-se também uma competição interna no ambiente de trabalho, salutar, podendo gerar de propostas de melhorias que venham a facilitar a execução das atividades e sua resolução.

Então, a gestão administrativa tem papel importante para inserir práticas que possibilitem a qualidade e principalmente o gerenciamento da evolução de seus processos da indústria. A qualidade do produto aliada à motivação de seus funcionários e gestores em processo natural interação as mudanças no ambiente de trabalho e na realização de tarefas a executadas nos setores da empresa.

Para compreender melhor as práticas adotadas pela indústria Pormade, excelência em Qualidade e Qualidade de Vida no Trabalho com suas indicações e premiação recebidas até momento. Buscou-se neste estudo analisar as práticas desenvolvidas e adotadas pela indústria nos setores produtivos e também nos fatores que auxiliam a interpretar a aplicação das práticas que possibilitam a qualidade.

O instrumento utilizado foi o WHOQOL-bref – versão abreviada da escala avaliativa da Qualidade de Vida, da OMS, que avalia quatro domínios: Físico, Psicológico, Relações Pessoais e Meio Ambiente. Estes domínios utilizam questões

que procuram avaliar a percepção do indivíduo e sua situação pessoal, cultural, objetivos e expectativas.

Os elementos utilizados no estudo relacionam-se, com o dia-a-dia dos funcionários e gestores no trabalho e também fora da indústria; e que se relacionam com os elementos comportamentais que possibilitam promover um ambiente de trabalho mais humano com qualidade, o qual será verificada com o instrumento denominado Potencial Motivador dos Trabalhadores. Aonde os fatores investigados relacionam-se à saúde, ao estado físico, a elementos de trabalho e à convivência familiar dos colaboradores.

Ambos os instrumentos estão descritos na metodologia, em que propõe uma análise e verificação da Qualidade de Vida no Trabalho e das transformações nos ambientes produtivos. Por isso, a participação de gestores e funcionários tomada de decisões será percebida, porque assume um importante papel para que as metas estabelecidas pela indústria sejam plenamente atingidas.

Procura-se, no estudo de caso, investigar as práticas adotadas pela Pormade da cidade de União da Vitória – PR. Será verificado se empresa cria possibilidades para, cada vez mais, aumentar a Qualidade de Vida no Trabalho. É digna de investigação por ser vencedora de várias premiações e indicações de ser a empresa indicada entre as melhores do Brasil nos últimos anos em Qualidade de Vida no Trabalho.

A indústria estudada atua no ramo madeireiro, na industrialização de portas e seus acessórios. Avaliaram-se os setores produtivos, desde o recebimento até a transformação da madeira para entrega do produto final observando-se as práticas que proporcionam um ambiente de trabalho com mais qualidade, desenvolvida pela empresa desde 1994, envolvendo suas duas unidades fabris.

Uma estratégia da indústria adotada é a gestão da qualidade, sendo esta um desafio para os administradores no contexto industrial, principalmente na inserção de novos conceitos e na realização de práticas de qualidade juntos aos trabalhadores dos setores produtivos. Uma das principais dificuldades está na mão-de-obra não especializada empregada na indústria, daí decorre a necessidade de treinamentos, ação destacada nos tratados sobre qualidade. Nessa direção, foram elaboradas as questões para pesquisa deste estudo, que são:

1. Quais as práticas de qualidade utilizadas pela indústria?
2. Quais os fatores mais apontados pelos funcionários?
3. Qual a relação das práticas adotadas com a Qualidade de Vida no Trabalho?

Para responder a esses questionamentos, analisam-se as práticas adotadas indústria Pormade, que contribuem para a Qualidade de Vida no Trabalho. Na busca de atingir tal objetivo, abordaram-se as categorias: Qualidade e Relação no Trabalho, Qualidade de Vida, Qualidade de Vida no Trabalho, Qualidade do Trabalho, Gestão da Qualidade e Importância Competitiva, para dar suporte ao estudo.

A metodologia adotada foi aplicada de acordo com os objetivos propostos, destacando-se que este estudo de caso é caracterizado também por sua natureza exploratória. As pesquisas bibliográficas foram fundamentais para construção do referencial teórico, cujo posicionamento dos pesquisadores a respeito da Qualidade de Vida e a Qualidade de Vida no Trabalho fornecem uma ampla visão sobre o Objetivo do estudo.

Utilizou-se neste estudo, o instrumento WHOQOL-bref para análise em geral, por um levantamento estatístico descritivo, a fim de apontar a Qualidade de Vida, o instrumento para analisar o Potencial Motivador do Trabalho e uso de formulários, sob o ponto de vista dos funcionários voluntários na indústria para a realização deste estudo, assim estruturado:

1. A introdução do estudo, mediante a apresentação do tema, objetivo do estudo, das questões, da metodologia e da estrutura do trabalho.
2. Uma revisão bibliográfica, composta de discussão sobre os temas abordados de Qualidade e destaque a importância das práticas adotadas para contribuir no aumento da qualidade a realizar nos setores produtivos com o envolvimento dos funcionários da indústria.
3. Procedimentos metodológicos utilizados neste estudo na realização das pesquisas e o instrumento WHOQOL-bref para avaliar a QV, instrumento para determinar o PMT e uso de formulários.

4. Procede-se à análise dos dados obtidos, a discussão sobre o resultado da aplicação dos instrumentos e apresentação dos apontamentos realizados nos formulários.

5. Expõe-se a conclusão do estudo, detalhando-se os resultados sobre cada tópico pesquisado em relação às necessidades dos colaboradores e suas preocupações com a introdução de práticas que efetivamente possibilitem o aumento da Qualidade de Vida no Trabalho na empresa.

Cada colaborador precisa de um ambiente de trabalho saudável e condições básicas para a realização de suas atividades cotidianas, princípios básicos observados pela OMS. Além da saúde em si, a indústria deve buscar atingir tais princípios usando práticas que possibilitem a melhoria da qualidade e também aumentem a Qualidade de Vida e Potencial Motivador do Trabalhador.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 QUALIDADE

A qualidade traz a possibilidade de debater sobre a inserção do ser humano nas organizações em bases mais concretas e realistas do que os discursos ideológicos que permeiam especialmente as discussões puramente acadêmicas.

Quanto à evolução da qualidade, embora a mesma tenha sido conceituada e empregada de formas diferentes em estágios históricos diversos, evidenciam-se três fases embasadas em conceitos, teorias e épocas distintas da história das organizações (OLIVEIRA, 2004).

Assim, Oliveira descreve as três fases na evolução da qualidade empregada nas organizações:

- 1ª fase – Era da inspeção: o produto era inspecionado pelo fabricante e pelo cliente; acontecidos anos antes da revolução industrial;
- 2ª fase – Era do controle estatístico: o uso desta ferramenta verificava a parte de um lote de fabricação e se melhorava ao passar dos anos;
- 3ª fase – Era da qualidade total: apresentada e vivenciada por todos nós, com destaque ao cliente: na busca incessante em atender suas necessidades e expectativas.

Essas fases desenvolveram um amadurecimento da GA nas empresas, contribuindo para a melhoria dos seus produtos e serviços. A partir da 3ª. fase a qualidade é vista de maneira diferente pelos empresários, essa visão engloba os colaboradores, e o faz através das práticas de qualidade e da busca da melhoria na QT.

Neste o estudo de caso os funcionários dos setores: administrativo, produção e serviços serão denominados colaboradores e os administradores e

coordenadores serão identificados como gestores da empresa e das práticas de qualidade.

Para entender melhor o envolvimento da qualidade na contemporaneidade, convém conceitualizá-la. A qualidade pode ser identificada como uma alavanca fundamental à indústria para detecção de problemas na produção, em atendimento às exigências cada vez maiores dos clientes, destacando-se a garantia da qualidade dos produtos e serviços (OLIVEIRA, 2004).

Quando se volta o olhar para a história, encontram-se relatos de que a abordagem sobre a qualidade passou por ambientes rígidos, sem condições de trabalho e de boa execução das tarefas pelos funcionários. Muitas ações eram feitas de forma humilhante nas organizações e sem a valorização ao trabalho.

A partir da década de 80, acontece um movimento contínuo pela qualidade nas empresas brasileiras, que empreendem esforços junto aos setores produtivos com o intuito de se manterem competitivas no mercado em que atuavam (OLIVEIRA, 2004).

A especialização técnica dos profissionais, na década de 90, foi aproximando as empresas das práticas da qualidade, propondo um ambiente de trabalho mais agradável, onde os colaboradores poderiam alcançar as metas propostas com maior facilidade (OLIVEIRA, 2004).

Outrossim, na concepção de Garvin (2002, p.68), a qualidade é vista como uma opção estratégica para a empresa. Contudo, ressalta-se que a qualidade “em sua forma original, era relativa e voltada para a inspeção; hoje, as atividades relacionadas com a qualidade se ampliaram e são consideradas essenciais para o sucesso estratégico” da empresa.

Segundo o mesmo autor, as empresas, especialmente às ligadas ao processo produtivo, visualizam a importância da utilização de práticas de qualidade independente do setor da produção, todos terão a possibilidade ampliar seus conhecimentos.

Na utilização de práticas de qualidade nas indústrias quando corretamente empregadas possibilita uma vivência mais dinâmica dos colaboradores: aprendizagem contínua, trabalho consciente e competência em suas ações, sem perder o foco do negócio. Assim, isso exige de ambas as partes,

empresários e colaboradores, enorme esforço, muita dedicação e hábitos identificados com os valores do mundo dos negócios (GARVIN, 2002).

Há um entendimento que a indústria busca constantemente a qualidade em seus produtos e serviços, pensando em ser competitiva, mobiliza os seus funcionários com a preocupação para as necessidades de sobrevivência no mercado competitivo, melhorando sua performance nos processos em relação aos concorrentes (DAVIS, 2001).

A indústria busca harmonizar seu crescimento econômico com as diversas demandas exigidas pelo mercado, preocupadas com o desenvolvimento sustentável e não com a importância de sua imagem junto ao mercado, daí a necessidade de informações consistentes para seus negócios.

Destacam-se, ainda, a troca das informações entre os setores sobre a utilização adequada dos recursos tecnológicos e dos benefícios provenientes da qualidade, item indispensável para possibilitar a competitividade e busca de um posicionamento estratégico dos produtos e serviços. Tanto que, os colaboradores quando da implantação do projeto de qualidade na indústria, deram-se conta claramente do novo ambiente de trabalho (DAVIS, 2001).

Assim, indústria com seus pontos fortes e fracos, ameaças e oportunidades mapeados pode, com maior tranquilidade, criar as condições necessárias para o fortalecimento de práticas de qualidade em seu processo produtivo.

Quando se trata do entendimento dos colaboradores na aplicação da qualidade nos setores produtivos da indústria, este conceito não é de fácil visualização, de maneira que sua aplicação no ambiente de trabalho traz dificuldades aos gestores.

Segundo Silva (2002, p. 389), é um “estágio de crescimento que as empresas começam quando se deslocam para outras e novas atividades, empregando os recursos que possuem”. A interação entre os setores no entendimento e na aplicação da qualidade proporcionam o crescimento da estrutura organizacional, conforme a demonstração da Figura 1: os Estágios de crescimento da estrutura organizacional:



Figura 1: Estágios de crescimento da estrutura organizacional

Fonte: SILVA (2002, p. 390)

As duas colunas da figura 01 são complementares e se diferenciam em suas categorias específicas devido à apresentação de tipos de atividades diferenciadas, cujos valores acham-se bem delimitados em relação ao desenvolvimento dos negócios da indústria (SILVA, 2002).

Na figura evidencia a preocupação em constituir espaços genuinamente conectados entre os colaboradores em cada setor produtivo favorecendo a criação de maiores habilidades operacionais e de relacionamento.

Possibilitar a formação contínua dos colaboradores em todos os níveis hierárquicos levou a indústria à realização de treinamentos internos com cada equipe, com o propósito de atingir os objetivos da qualidade. A identificação de decisões e de ações em cada setor provocou pontos de inflexão, assim como explicitou o caminho já percorrido pela indústria (DAVIS, 2001).

Slack (2002) afirma que a “boa qualidade reduz custos de retrabalho, refugo e devoluções e, mais importante, boa qualidade gera consumidores satisfeitos”. O treinamento contínuo nos setores produtivos evidencia a repetição das etapas do programa de qualidade e a mudança da cultura organizacional.

A administração que não observa a teoria da qualidade corre riscos na implementação e na melhoria da mesma, porque segundo Deming (1990, p. 73) “a experiência, sem o auxílio da teoria, nada ensina à administração sobre o que fazer para melhorar a qualidade e a competitividade, nem como fazê-lo”. Para Deming, o entendimento por parte dos gestores e colaboradores deve acontecer dentro de um processo gradativo de desenvolvimento de programas, instrumentos e práticas de qualidade para a melhoria do trabalho e, conseqüentemente, aumentando a competitividade dos produtos e serviços da indústria (DEMING, 1990).

O autor faz menção a necessidade de se compartilhar o conhecimento da qualidade entre os colaboradores, iniciando o processo de superação das várias barreiras de integração nas ações e nas práticas propostas pela gestão da qualidade. Esse rompimento de paradigmas melhorará o ambiente de trabalho e, em conseqüência, a qualidade dos produtos, serviços e principalmente das relações individuais.

Para atingir os objetivos e quebrar paradigmas as indústrias utilizam e aplicam o conceito da Qualidade em seus setores produtivos, com o propósito de aumentar a motivação humana e conseqüentemente alcançar o que foi planejado. Essa busca pela Qualidade é uma resposta contemporânea aos conflitos que permanecem presentes no ambiente organizacional e social.

A qualidade é uma política fundamental no controle e no monitoramento sistemático em todos os setores produtivos da indústria observada. O grau de comprometimento dos colaboradores da indústria reflete nos resultados pelo uso adequado de uma gestão da qualidade (SLACK, 2005).

Ao diminuir a resistência à mudança comportamental, a indústria passa a desenvolver uma estratégia que envolve os colaboradores dos vários níveis de sua estrutura no uso das práticas da qualidade.

As ações em conjunto com os colaboradores na indústria propiciam o desenvolvimento contínuo da qualidade e mudança no comportamento, tendo como objetivo principal a criação de mecanismos para promover a avaliação da qualidade nos processos produtivos, de maneira a buscar a melhoria das atividades executadas (DEMING, 1990).

Percebe-se ser papel fundamental para a indústria uma correta aplicação das práticas de qualidade que se reflete nos produtos e serviços prestados pela empresa.

Proporciona-se um maior comprometimento e satisfação dos colaboradores em todos os processos produtivos se houver uma constante avaliação da aplicação das ferramentas da qualidade (SLACK, 2005).

Já nas etapas de aprendizagem a respeito da qualidade, os colaboradores destacam suas atividades no processo produtivo e visualizando seu envolvimento, auxiliam os gestores nas tomadas de decisões, o que se torna muito significativo na participação de todos os agentes da empresa no caminho da qualidade.

Ao trabalhar com um enfoque participativo, há continuidade na lógica de detalhamento de todo o conjunto de atividades necessárias e suficientes para o alcance da situação desejada sobre a utilização correta das ferramentas da gestão e da qualidade.

Segundo Davis (2001, p. 159):

As equipes de trabalho natural permitem que até mesmo aqueles que estejam executando tarefas rotineiras, repetitivas, desenvolvam uma percepção maior da importância do trabalho, porque se encontram engajados em uma equipe maior que executa uma tarefa mais importante.

Os trabalhos desenvolvidos junto a gestores e funcionários consistem em reuniões pontuais, com pequenos grupos, nos próprios locais de trabalho e/ou com envolvimento e participação de familiares, onde se discorre sobre a adoção de hábitos de vida mais saudáveis.

Ainda Davis (2001, p. 54) a existência de “reuniões regulares são feitas para estabelecimento de objetivos, solução de problemas e comunicação”. Neste contexto, as precauções precisam ser tomadas, como um relacionamento claro e objetivo em comum, com propósito de realizar ações inovadoras que aumentam a competitividade da indústria.

2.2 QUALIDADE DO TRABALHO

QT é vista pelas indústrias como uma conquista para todo o mercado. Atualmente, a QT é um diferencial, ou seja, melhora o ambiente de trabalho e a qualidade na produtividade e, faz com que as indústrias adotem práticas e critérios que melhoram sua competitividade.

Para Davis (2001), nos últimos anos as indústrias brasileiras estão buscando a melhoria da QT e dos processos produtivos. Portanto, repassam a seus colaboradores ferramentas para que as atividades produtivas e as relações pessoais se efetivem com qualidade.

O trabalho assume a importância de uma sociedade ligada a sua responsabilidade social e a sua capacidade de reinventar os produtos, serviços, e mercados novos. As exigências no trabalho fazem que progressos criativos por parte dos colaboradores se tornem constantes, com intuito de melhorar a relação social e de mercado.

Destaca-se o desenvolvimento de políticas que melhoram a qualidade no trabalho, sob o ponto de vista organizacional e de assumir compromissos permanentes perante si e com a sociedade, tendo como consequência desta responsabilidade a melhoria dos resultados.

Há uma discrepância entre a prática de qualidade a ser utilizada nos processos produtivos e as metas econômicas da empresa

Segundo, Pilatti e Bejarano (2005, p. 86):

Nas organizações econômicas, ou ainda nas organizações produtivas (para distinguí-las de outras como políticas e as religiosas) há uma dimensão fundamental de conflito entre capital e trabalho. A remuneração de proprietários e sócios constitui uma parcela da produção coletiva que não é incorporada nem à remuneração do trabalho, e nem tampouco a um investimento visando maior competitividade numa situação futura de mercado.

Desta maneira com as ações em conjunto nos setores produtivos da indústria têm o objetivo de promover o desenvolvimento contínuo da QT e do uso de novas tecnologias. A criação e a utilização de mecanismos no ambiente de trabalho para promover a avaliação dos processos nas atividades executadas por todos contribuem para o desenvolvimento econômico.

Criando assim, uma rede de informações reais, deixando as comunicações tradicionais e auxiliando nas tomadas de decisões, disponibilizando informações e situações para elaborar algumas variáveis no direcionamento de soluções.

Segundo Slack (2005, p. 556):

A qualidade percebida poderia ser pobre, porque há um descasamento entre a qualidade real do serviço ou produto proporcionado pela operação e sua especificação de qualidade interna. Isso pode, por exemplo, ser o resultado de uma especificação inadequada ou inatingível, ou de pessoal inexperiente ou mal treinado, ou porque sistemas efetivos de controle não estão em posição de garantir os níveis definidos de qualidade.

Para os funcionários, falar em qualidade, produtividade e competitividade possibilita vincular a prática de qualidade para a melhoria da QT, na relação com as pessoas nos ambientes produtivos da indústria.

Então o desenvolvimento e a utilização de um sistema de qualidade aplicados no trabalho das indústrias pode ser um dos procedimentos para obter um monitoramento das informações relativas a atividades das empresas e assegurar que há qualidade no trabalho.

Utilizando-se com maior eficiência as informações existentes em um banco de dados na indústria, a integração entre os setores cria uma rede de relacionamentos que proporciona envolvimento dos agentes responsáveis na transferência do conhecimento adquirido (SLACK, 2005).

Com envolvimento dos colaboradores na participação direta nos aspectos do trabalho e de sua qualidade de vida, passam a ampliar suas habilidades e cooperar nos resultados das atividades da empresa.

Um ambiente favorável de integração e de melhoria das pessoas, de maneira direta envolvendo políticas de gestão (administrativa e de pessoas) com ações de caráter social. Assim, a participação da sociedade compartilhando junto com a indústria de treinamentos e programa para a melhoria qualidade de vida de todos os envolvidos.

A interação dos colaboradores e gestores sobre as atividades políticas, tecnológicas e dos objetivos da indústria, conforme Silva (2002, p. 417) pode “vir de dentro da organização; estas forças internas de mudança resultam de

fatores tais como novos objetivos da organização, políticas gerenciais, tecnologias, atividades dos funcionários, etc.”, conforme demonstrado na figura 2, apresentada abaixo, que apresenta as Forças Internas de Mudanças:



Figura 2: Forças internas de mudanças

Fonte: SILVA (2002, p. 417)

Os gestores da empresa conhecendo as forças internas desenvolvem definições formais por meio de práticas e/ou atividade, em que procura envolver a QT com das tecnologias disponíveis a todos os colaboradores.

Ainda, segundo Fava (2002, p. 23), o espaço físico da indústria “constitui o ambiente dentro dos quais as pessoas trabalham e vivem a maior parte de suas vidas”. Por isso, é obrigação da indústria promover a integração entre os setores produtivos, demonstrando a importância e o comprometimento das ações em conjunto, para a melhoria contínua da QT e aumento da produtividade.

Para atender os requisitos básicos da QT é essencial que seja propostos treinamentos constantes para assegurar o êxito do programa. Cabe ressaltar a importância das pessoas envolvidas no ambiente de trabalho para contribuir no sucesso do planejamento das ações organizacionais, sejam interna ou externamente.

Estabelece-se um maior comprometimento com a qualidade na aprendizagem com a formação de grupos de trabalhos, mediante o levantamento de pesquisa sobre a utilização das ferramentas da qualidade em cada setor.

Para Gutierrez e Almeida (2006, p. 94):

A questão dos grupos com formação diferenciada passa a articular-se num mercado que ao lado das especializações técnicas específicas, aponta para a necessidade de autonomia, flexibilidade e grande capacidade de trabalho em grupo. As relações interpessoais, da mesma forma, podem vir a beneficiar-se de desenvolvimentos nas áreas educacionais e de psicologia de grupos, que pode modificar de forma positiva as características dos novos membros que passam a ser incorporado às organizações.

Com equipes de trabalho a QT estabelece-se a longo prazo e o êxito das práticas de qualidade nos processos produtivos acontece através de ações contínuas; pois, sem continuidade, será um equívoco tentar e, como conseqüência direta, pode haver desmotivação de todos os envolvidos nas propostas de QT no ambiente produtivo.

A QT contribui estrategicamente nos objetivos da indústria, tanto que Andrade; Tachizawa; Carvalho (2002, p. 93) afirmam que as informações “[...] permeiam toda a indústria, e, no plano interorganizacional abrangem fornecedores, clientes externos e entidades externas, ampliando virtualmente suas fronteiras”.

As informações sobre a qualidade quando ao alcance dos gestores, ajudam a identificar e fortalecer as ações propostas para uma avaliação da cultura organizacional. Esta avaliação verifica o uso adequado das informações de qualidade no trabalho, verificando como a participação dos colaboradores proporciona a revisão e melhoramento de ações, interagindo com todos os setores da empresa.

A QT é visto pela indústria como um diferencial, pelo motivo que melhora o ambiente de trabalho e a qualidade na produtividade e em conseqüência deste diferencial, a indústria adota técnicas e critérios que possibilitam a melhoria da competitividade no mercado em que atua.

Assim, a efetividade de ações na QT proporcionam à indústria, de maneira natural, um crescimento em sua competitividade no mercado em que atua. Conseqüência da melhoria proveniente da qualidade dos produtos que a indústria oferece se chega à QT para os colaboradores, sem perder o “foco” das metas e objetivos definidos pela empresa.

2.3 QUALIDADE DE VIDA E NO TRABALHO

Conceitualmente existem diversas definições sobre Qualidade de Vida, mas, na primeira vez ela foi empregada pelo o presidente dos Estados Unidos, Lyndon Johnson, situou-se como um campo onde os objetivos não seriam somente números e sim o que o ambiente proporcionava para as pessoas como expectativa de qualidade de vida. Assim, as indústrias estão utilizando e aplicando o conceito da QV em seus setores produtivos, buscando aumentar a motivação humana aplicada nos objetivos propostos pela empresa.

A qualidade de vida é uma política fundamental no controle e no monitoramento sistemático em todos os setores da empresa. Assim, o grau de comprometimento dos colaboradores da indústria aumenta, refletindo nos resultados pelo uso adequado da gestão da qualidade.

A indústria se defronta com o desafio de identificar seus pontos fortes e fracos, ameaças e oportunidades para melhorar seu desempenho e fortalecimento de suas ações. Há motivação de todos os participantes no processo produtivo, proporcionando uma melhoria na participação responsável nas decisões das atividades desenvolvidas pela indústria (SILVA, 2002).

A participação de todos os colaboradores nos setores da indústria para atingir a melhoria nos produtos e serviços, visando propiciar movimentos integradores de todos de forma competitiva é um aspecto de grande relevância.

As estruturas da indústria influenciam o perfil profissional dos funcionários e gestores, de maneira que o processo de aprendizagem torna-se fundamental na descoberta de novos métodos. Então, os processos produtivos da indústria possibilitam melhorias das habilidades técnicas e a contribuição dos colaboradores através do repasse de práticas de qualidade (SILVA, 2002).

A indústria percebe a possibilidade de atuar junto a comunidade com serviços e com os profissionais, para a concretização de uma estratégia buscando o envolvimento dos colaboradores da indústria, destacando como uma empresa cidadã. Ao somar os esforços individuais, almejando adaptar a sua realidade, tornar-

se-á não mais apenas uma empresa meramente discursiva e impositiva de suas ações.

Para Freitas (2006, p. 62):

As grandes empresas se dizem cidadãs, que buscam a excelência e a ética, que se preocupam em ser uma comunidade jovem e feliz para os seus membros, em que o trabalho é poderoso e lúdico. Mais recentemente foram incluídos dois outros itens: o tempo é inimigo a ser derrotado e somos todos cidadãos do mundo, portanto devemos desenvolver ao máximo o nosso potencial de mobilidade e usar o tempo a nosso favor. Esse imaginário é repetido seguidamente através de um discurso vigoroso e articulado com outros elementos de reforço cultural.

A indústria ao incorporar em sua gestão o ser socialmente responsável, proporcionada uma relação de interação dos colaboradores com a sociedade em que está inserida, de forma contínua e progressiva. A questão da responsabilidade social empresarial é efetivamente internalizada na gestão da organização, promovendo, de maneira sistemática o relacionamento entre os envolvidos nas mudanças, entendendo a sua importância no contexto que pertence.

A importância de ser uma empresa cidadã, contribuindo socialmente, começa no envolvimento humano nas organizações para obtenção da qualidade, na elaboração de procedimentos, na disseminação da política de qualidade na indústria e em ações com a sociedade.

Segundo Moldes e Almeida (2006, p. 79):

Para fortalecimento da cidadania os trabalhadores precisam de informações a respeito, assim como de mecanismos de proteção do Estado, sindicatos e empresas. Os mecanismos devem ser estabelecidos mediante normas formais, convênios coletivos de trabalho e regulamentos de empresas. Da mesma forma, psicólogos especializados devem estar disponíveis para os trabalhadores e o Estado deve controlar o desempenho dos diferentes participantes da vida laboral do país.

A qualidade como uma fonte de procedimentos que contribui na melhoria da força de trabalho, alterando comportamentos e procedimentos usados há anos, é o que leva ao surgimento do trabalho em equipe.

Assim, a QV provoca mudanças rápidas no comportamento e nas necessidades dos colaboradores. O capital humano é a nova riqueza das empresas, que buscam valorizá-lo, porque sabem que a consequência deste investimento se transformará em recursos que propiciam aumento da produtividade e, conseqüentemente o reflexo na comunidade em que está inserido.

Neste contexto Davis (2001, p. 163) descreve:

O trabalho em equipe é fortemente enfatizado, como também o é a total comunicação. Os problemas são solucionados por consenso. Os funcionários são estimulados a reconhecer e respeitar os direitos uns dos outros. O impacto na empresa é especialmente claro na insistência para que haja harmonia entre as culturas, estruturas e os sistemas operacionais.

A qualidade leva o desenvolvimento da comunicação na indústria objeto deste trabalho, possibilitando uma melhoria da cultura organizacional. A qualidade passa a ser vista com um dinamismo diferente pelos empresários, e essa visão foi e está sendo estendida para seus colaboradores, através das práticas de qualidade e da busca da melhoria na QV.

Segundo Gutierrez e Almeida (2006, p. 93):

O enfoque a partir da concepção de qualidade de vida visa tanto despolitizar (no mau sentido do termo) o debate, como politizá-lo na direção de valores humanos mais complexos e importantes do que a simples luta pelo poder e benefícios econômicos pontuais. Ou seja, existe a possibilidade de que, a partir da concepção de qualidade de vida, e da sua reflexão específica enquanto qualidade de vida, na empresa, avançar na direção de melhores condições de vida e trabalho para segmentos da sociedade de uma forma que não era contemplada até pouco tempo atrás.

Nesta mesma linha segue a OMS (Organização Mundial da Saúde) na busca de parâmetros para definir qualidade de vida, analisando e avaliando “a percepção do indivíduo em sua posição na vida no contexto da cultura e do sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”. A OMS com suas origens na guerra tem como objetivo, desenvolver o máximo possível o nível de saúde de todos os povos. Assim, a saúde ficou definida no mesmo documento como um estado completo bem-estar físico, mental e social, não estando somente ligada à ausência de doenças e enfermidades, mas sim, ao estabelecimento da Qualidade de Vida.

A Qualidade de Vida é uma busca constante das pessoas no trabalho, nas relações sociais e pessoais. Na indústria busca-se a melhoria de seus processos produtivos envolvendo seus colaboradores, em práticas de qualidade que possibilita tornar ambientes mais humanizados na execução das atividades.

A QV proporciona uma aproximação maior com o cliente e, conseqüentemente, maior retorno à indústria, a médio e longo prazo. Os gestores utilizam as práticas da qualidade como opção estratégica decisiva nos processos

produtivos, principalmente para surpreender os consumidores, que estão atentos às variáveis existentes nos produtos e serviços no que tange à qualidade (GONÇALVES, 2002).

Assim, a troca é constante de informações sobre produtos e serviços, que passa a ser papel fundamental para empresa, demonstrando a importância nas ações a serem desenvolvidas em conjunto na melhoria da QV nos setores da empresa.

2.4 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

As empresas buscam ampliar seus conhecimentos e, para isso, realizam parcerias com entidades associadas para a prestação de serviços de apoio, para avaliar as práticas de qualidade aplicadas nos setores. Estratégias são usadas em todos os níveis da organização para redução desde desperdícios de recursos até a melhoria da QVT.

A QVT tem como proposta um trabalho mais humanizado, atentando para os aspectos comportamentais de cada indivíduo da indústria, sejam mudanças pessoais, profissionais e sociais.

Segundo Davis (2001, p. 164):

A qualidade de vida no trabalho refere-se aos aspectos favoráveis e desfavoráveis do ambiente de trabalho para as pessoas. Uma vez que acontecem mudanças nas pessoas e no meio ambiente, é preciso se dar uma atenção aumentada para aperfeiçoar a QVT. Os cargos devem se adequar tanto às pessoas quanto à tecnologia.

Uma maior eficiência e as informações geradas por uma QVT fixam uma rede interna de relacionamentos e de práticas que proporcionam uma solidez no sucesso das atividades produtivas realizadas, mantendo os interesses comuns de cada colaborador.

Segundo Davis (2001, p. 151), “a necessidade de introdução de um sistema para o enriquecimento do trabalho é satisfeita através da prática da participação nos lucros da empresa”. A existência de um banco de dados possibilita

a visualização das práticas de qualidade que estão ocorrendo, de maneira a agilizar o entendimento e a melhoria contínua da qualidade produtiva.

Para compreender melhor a evolução e características da QVT é importante analisar cada período observando o trabalho e os indivíduos em seu próprio ambiente, conforme demonstrado a Evolução do Conceito de QVT, abaixo:

CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DA QVT	CARACTERÍSTICAS OU VISÃO
1. QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Investigava-se como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2. QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, buscava-se trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
3. QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
4. QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos “administração participativa” e “democracia industrial” eram freqüentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
5. QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
6. QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um “modismo” passageiro.

Quadro 1 – Evolução do Conceito de QVT

Fonte: FERNANDES, E. da. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da qualidade Editora Ltda., 1996. 42 e 48 p.

No quadro acima as concepções evolutivas da QVT, características que as diferenciaram a cada período para a indústria adaptar-se suas práticas no ambiente de e, ainda, a influência na vida dos colaboradores (NADLER; LAWLER apud FERNANDES, 1996, p. 42).

Na QVT percebe-se que uma a divisão do trabalho está relacionada com a hierarquia rígida e de função distintas que podem enfraquecer o resultado do produto final.

Segundo Davis (2001), a QVT em um ambiente de trabalho é vista pelos colaboradores com pontos favoráveis e desfavoráveis, para, em seguida, a indústria propor uma estrutura flexível na inserção de ações nos ambientes

produtivos que venham a satisfazer os colaboradores e, ao mesmo tempo, não só atingir suas metas, mas também como aumentar a qualidade na produção.

As dimensões são necessárias para que o trabalhador tenha motivação no trabalho, demonstradas no Quadro 2 das Dimensões essenciais do trabalho:

As dimensões essenciais são:

- Variedade de tarefas. Execução de operações diferentes.
- Identidade de tarefas. Desempenho de uma etapa completa do trabalho.
- Importância da tarefa. Trabalho que parece ser importante.
- Autonomia. Controle dos empregados sobre as suas próprias tarefas.
- Feedback. Informações sobre o desempenho.

Quadro 2 – Dimensões essenciais do trabalho

Fonte: Davis (2001, p. 152).

As dimensões são aquelas que enriquecem especialmente os trabalhos executados e se uma delas não estiver integrada ao processo, a motivação dos colaboradores fica desestimulada. O reconhecimento humano vai além da realização de uma tarefa que está sobre sua responsabilidade; trata-se da satisfação em executá-la desde que tenha o conhecimento da composição de todo o processo que compõe o produto final (DAVIS, 2001).

Em um trabalho e/ou uma função rotineira, a liberdade do colaborador é indispensável para o desenvolvimento de novas alternativas em cada processo produtivo.

Segundo Davis (2001, p. 153),

É a característica do trabalho (autonomia) que dá aos trabalhadores certa discrição e controle sobre as decisões relacionadas com o trabalho e parece ser fundamental para a formação de um senso de responsabilidade nos trabalhadores. Embora estejam dispostos a trabalhar dentro das amplas restrições de uma organização, eles também fazem questão de certo grau de liberdade.

A autonomia proporcionada aos colaboradores na sua atividade diária produz em um ambiente de trabalho despolido e flexível para o uso de práticas responsáveis, seguindo normas da empresa, tornando-os mais livres na busca constante de melhoria na QVT.

As práticas realizadas na busca QVT proporcionam melhoria no ambiente de trabalho, embora haja algumas limitações dos colaboradores, especialmente no que diz respeito às diferenças individuais (DAVIS, 2001).

A QVT, com ações planejadas para ser desempenhada pelos colaboradores no processo produtivo, melhora a eficiência das operações, cujos critérios e indicadores podem ser observados no Quadro 3 as categorias conceituais de QVT, critérios e indicadores:

CRITÉRIOS	INDICADORES DA QVT
1. Compensação justa e adequada	Eqüidade interna e externa Justiça na compensação Partilha de ganhos de produtividade
2. Condições de trabalho	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade
3. Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia Autocontrole relativo Qualidades múltiplas Informações sobre o processo total do trabalho
4. 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 Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso comunitário
6. Constitucionalismo	Direitos de proteção ao trabalhador Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direitos trabalhistas
7. O trabalho e o espaço total de vida	Papel balanceado no trabalho Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer da família
8. Relevância social do trabalho na vida	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego

Quadro 3 – Categorias conceituais de QVT

Fonte: FERNANDES, E. da. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da qualidade Editora Ltda., 1996. 42 e 48 p.

A utilização dos critérios para melhoria do ambiente de trabalho e de indicadores para avaliação da QVT contribui, na integração dos colaboradores em um processo de implementação e/ou na sensibilização da relevância de cada critério aplicado no ambiente de trabalho (FERNANDES, 1996).

Os critérios contribuem para a valorização do capital humano dos colaboradores, de maneira que os gestores incluem-nos no momento de decidir as políticas da empresa, por outro lado enfatizam a importância dos indivíduos

envolvidos no ambiente de trabalho na construção de um planejamento e ações nos processos produtivos de cada setor (DAVIS, 2001).

Para que a indústria não fracasse em seu projeto de QVT, conforme destaca Davis (figura 3), os gestores procuram analisar as influências internas e externas existentes na indústria, para visualizar melhor a realidade do ambiente interno de trabalho, onde têm um maior controle e sofre as maiores influências. Demonstrada na Figura 3 abaixo sobre as Sugestões Sociais Atuam Sobre as Reações do Funcionário às Tarefas.

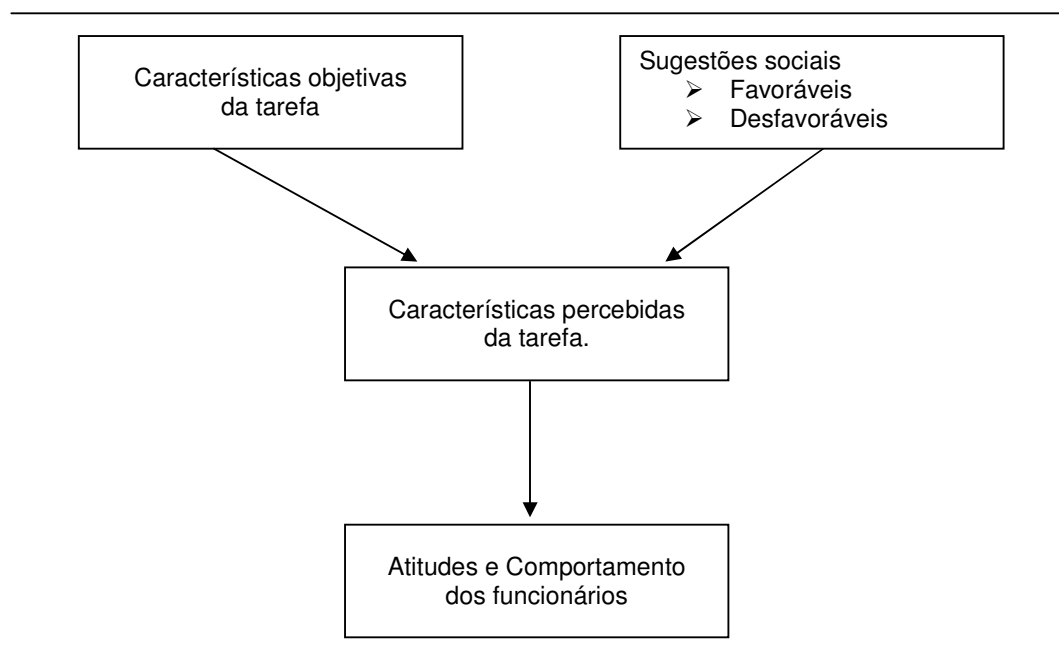


Figura 3 – As sugestões Sociais Atuam sobre as Reações do Funcionário às Tarefas

Fonte: Davis (2001, p. 156).

Na figura 03, situa-se no ambiente de trabalho, aonde alguns colaboradores não querem que sua responsabilidade aumente e outros nem demonstram interesse em interagir em grupo.

Os conceitos da QVT mencionam a necessidade do envolvimento dos colaboradores. Esse envolvimento leva à utilização de práticas que favorecem o bem-estar no trabalho e a adequação ao ambiente produtivo (PILATTI; BEJARANO, 2005).

A indústria apresenta algumas limitações dos colaboradores devido a seus costumes regionais, à formação escolar, ao modo de vida junto aos familiares e ao convívio social (DAVIS, 2001).

2.5 GESTÃO DA QUALIDADE E A IMPORTÂNCIA COMPETITIVA

Uma gestão eficaz exige o envolvimento de seus colaboradores nas práticas de qualidade e nos modelos de gestão de qualidade para propiciar um ambiente de trabalho adequado. Portanto, os gestores percebem a necessidade de implementar na sua empresa práticas de qualidade que contribuem para a produtividade com qualidade.

A GQ nos produtos e serviços é o caminho para sobrevivência da empresa. A qualidade é o diferencial da empresa. Isso é que destaca a empresa industrial do presente estudo. Quando há qualidade o consumidor acessa mais informações e conta com mais opções no mercado e, conseqüentemente busca os melhores preços, produtos e serviços, como bem.

Para Gutierrez e Almeida (2006, p. 91):

A gestão da qualidade nas empresas deve ser estudada neste contexto de mudanças, enquanto uma resposta nova para novos, e não tão novos problemas. Insere-se na tradição de pensar as relações produtivas desde uma perspectiva que o transcenda a simples lógica econômica mecanicista, incorporando valores que, embora não permitam uma contabilização imediata, são resultantes de um consenso quanto à sua importância e impacto na vida das pessoas, na saúde das organizações e nas comunitárias em geral.

A integração entre os colaboradores da indústria com a gestão da qualidade encaixa-se perfeitamente na situação, de forma combinada, para a empresa. Proporcionando um desenvolvimento sustentável de qualidade no trabalho e melhoria da gestão da empresa. Com isso, um processo de avaliação passa ser importante para verificar as mudanças que vierem ocorrerem na indústria.

Visualiza que as organizações conviverem com a rapidez das mudanças mercadológicas e com o conflito entre capital e trabalho, far-se-á necessário que a gestão da qualidade não se restrinja aos resultados econômicos,

mas deve ir muito além do lucro ou do aumento da riqueza (SILVA, 2002). Esse caminhar além do lucro é que leva os colaboradores à busca constante da QVT.

A administração da GQ se torna como “guerra” na tomada de decisões, desde o uso dos conceitos e práticas da qualidade que alcancem as metas propostas na obtenção de um produto ou serviço até seu desenvolvimento em um ambiente de trabalho com qualidade.

Segundo Freitas (2006, p. 56):

Uma guerra tem sempre a possibilidade de autonomizar-se, de bastar a si mesma, de possuir a sua própria lógica, sua própria finalidade e a sua própria inércia. Ou seja, ela tem a “sua razão de ser” ou a “sua razão de Estado”. Numa guerra autorizam-se determinados comportamentos que não seriam utilizados em tempos de paz; afinal, a guerra é uma exceção que se preza, as fronteiras merecem um tratamento menos rigoroso em nome de se evitar um “mal maior”; só os olhos do guerreiro podem enxergar o que lhe ameaça e incentivam-no a passar por cima de certos limites.

E nesta “guerra” a GQ para a indústria é um aliado estratégico que auxilia os administradores a aplicar junto aos colaboradores práticas da qualidade que contribuem na melhoria do ambiente de trabalho em todos os setores produtivos, mediante a renovação de procedimentos considerados obsoletos e que entravariam o desenvolvimento e a competitividade da empresa.

A GQ disponibiliza várias ferramentas indispensáveis para a indústria, quando há o reconhecimento da participação consciente e efetiva dos colaboradores nas decisões de planejamento, ações e nas atividades sociais existentes da empresa.

Davis (2001) afirma que, nos últimos anos, indústrias brasileiras têm buscado a melhoria da QT em seus processos produtivos, repassando aos seus colaboradores práticas da qualidade na realização do trabalho e melhoria na relação e no comportamento dos indivíduos envolvidos.

A GQ é recente em muitas indústrias as quais desconhecem sua metodologia e ferramentas disponíveis. Há ainda um desencontro nas ações de qualidade e, conseqüentemente, gestores ainda adotam atitudes condenadas em outros tempos. A aplicação do programa de qualidade na indústria pode passar por sérias dificuldades de integração se não houver uma perfeita consonância entre gestores e colaboradores.

O grande desafio está em adaptar a realidade em que a indústria se encontra em relação a sua gestão administrativa, atuante de modo discursivo e impositivo em suas ações e metas, para uma indústria participativa e integrada, especialmente no que concerne à responsabilidade social (COSTA, 2002).

Já a mera execução de tarefas não discutidas em conjunto, inviabiliza novas ações para atingir as metas estabelecidas pela empresa em relação à melhoria de sua qualidade nos processos produtivos (FREITAS, 2006).

Assim, com o tempo a direção administrativa incorpora a GQ e passa a ser responsável pela integração de todos os colaboradores no uso das práticas da qualidade com benefícios a médio, curto e longo prazo.

A gestão da qualidade gera inúmeros desafios e um deles está na dificuldade em priorizar e agrupar as questões que estão associadas aos movimentos da utilização das ferramentas da qualidade. E os gestores trabalham para criar a consciência nos seus colaboradores em cada setor produtivo, compartilhando o conhecimento e procurando, com responsabilidade, desenvolver melhor as atividades inerentes visando à prática de ações dentro das normas da qualidade em cada dia (GONÇALVES, 2005).

Um dos desafios dos programas de qualidade está na interferência na cultura da indústria e no cenário social em que está inserida. Aspectos que permitem a utilização das ferramentas da qualidade nos processos produtivos com mais ou menos eficiência. Os princípios da qualidade são apresentados por Andrade; Tachizawa; Carvalho (2002, p. 93) na Figura 4 – afirmando que eles “[...] permeiam toda a organização e, no plano inteorganizacional, abrangendo fornecedores, clientes externos e entidades externas, ampliam virtualmente suas fronteiras”.

A integração na indústria, demonstrada ainda na Figura 4, é a situação encontrada na GQ em conformidade com as informações recebidas através do SIG. O ambiente de trabalho, aliado às ferramentas tecnológicas, proporciona uma integração do processo de transmissão do conhecimento dos conceitos e da prática da qualidade entre os colaboradores que, por sua vez, influenciam no cenário social e econômico da região onde a empresa está inserida.

Estas influências podem ser observadas na GQ descritas Andrade; Tachizawa; Carvalho (2002, p. 93), e que o conhecimento disseminado por um SIG nos setores produtivos leva a integração da qualidade, conforme se observa na figura 4, os Princípios da Qualidade:

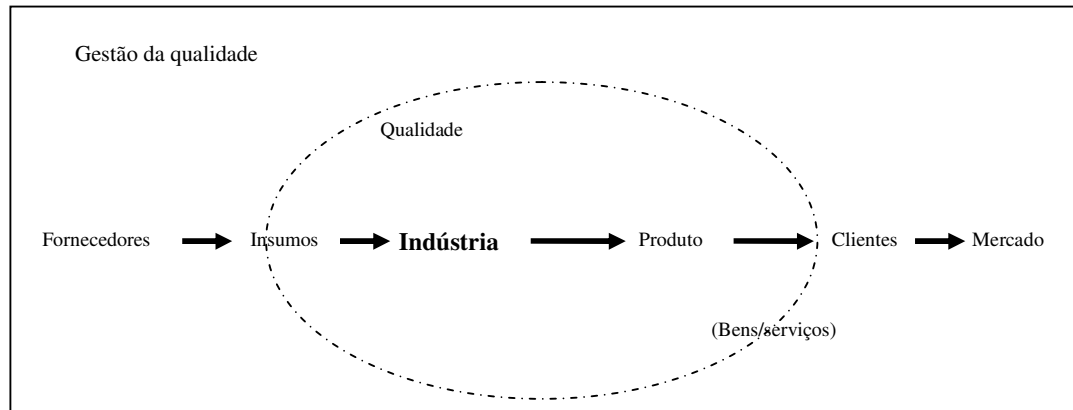


Figura 4 – Princípios da Qualidade

Fonte: ANDRADE; TACHIZAWA; CARVALHO (2002, p. 93).

Nesta rede de relacionamento, os colaboradores e gestores visitam outros locais de trabalho na própria indústria; criam a oportunidade de fazer observações diretas e encontrar alguns fenômenos de interesse comum ou coletivo, disponíveis para observação e mudanças de comportamentos nas condições ambientais relevantes para o uso eficiente das ferramentas da qualidade.

O entendimento dos colaboradores que passam a conhecer melhor os fatores de desempenho medidos pela indústria e como é avaliado constantemente com registros em um SIG, permitem a troca de informações sobre produtos e serviços (FULD, 2007).

Nesta linha, a empresa não pode esquecer a complexidade humana que envolve todos os membros responsáveis pela qualidade de seus processos, ocorrendo muitas contradições e conflitos entre funcionários, gerentes e gestores. Assim, provoca-se o individualismo, onde cada ser busca expor suas idéias e pensamentos, mas com o uso das ferramentas da qualidade a aplicabilidade das ferramentas tecnológicas.

A utilização pela indústria de um SIG, para registro de informações e das atividades realizadas favorece a previsão e a antecipação das mudanças de

mercado o que possibilitará o desenvolvimento de novos produtos e o planejamento de suas estratégias (FULD, 2007).

Na implementação da GQ é fundamental o controle e o monitoramento sistemático de todas as etapas das práticas da qualidade inseridas nos processos produtivos.

No caso da empresa analisada, os gestores verificam o grau de comprometimento da indústria nos resultados pelo uso adequado da gestão da qualidade em todos os seus processos. Pois, segundo Oliveira (2004, p. 7), “a qualidade na gestão administrativa é definida pela relação com os concorrentes e não com os padrões internos e externos estabelecidos pelo mercado”.

Observa-se que as exigências dos clientes determinam as ações para incrementar os produtos e serviços, e com pesquisas a indústria pode avaliar melhor a qualidade exigida pelos consumidores. Relação com os concorrentes no sentido de uma maior cooperação das empresas do mesmo segmento no intuito de melhorar suas ações de qualidade e de atendimento aos clientes.

A identificação de obstáculos na utilização correta dos recursos disponíveis na empresa em busca da qualidade dos produtos e serviços ofertados aos consumidores devem levar em conta a participação dos agentes da indústria.

Segundo Slack (2002, p. 552):

[...] o desafio de identificar seus pontos fortes e fracos, ameaças e oportunidades para melhorar seu desempenho e fortalecimento de suas ações. Há motivação de todos os participantes no processo produtivo, gerando a participação responsável nas decisões das atividades desenvolvidas pela indústria.

O desafio começa na utilização da estrutura física da indústria e um planejamento estratégico sobre os pontos fortes e fracos em todos os setores que contribuem para a aplicação das práticas da qualidade de maneira integrada. O atendimento às informações dos mais diferentes setores é que provocam modificações qualitativas nos ambientes produtivos.

O controle da gestão administrativa dos processos produtivos enfoca com mais propriedade a missão da indústria. Como bem salienta Silva (2002, p. 300), “uma vez que os gerentes estão voltados para tomar decisões acerca do futuro, eles precisam especificar o que saber sobre tal futuro para enfrentar os

impactos e riscos das suas decisões”. Especialmente na relação de planejar e de fornecer elementos necessários à interação dos diversos setores, com destaque à aplicabilidade da qualidade e à potencialidade tecnológica disponível.

Na implementação do programa de qualidade é importante realizar uma política que defina as etapas de sensibilização, mudanças de atitude e de comprometimento dos colaboradores da indústria para o sucesso do empreendimento (MAÑAS, 2004).

A indústria analisada oferece aos seus colaboradores condições reais e treinamento na utilização das práticas de qualidade nos processos produtivos. Há uma contínua troca de informações. Contudo, setores mais resistentes a mudanças que podem intervir no desenvolvimento das atividades na implantação do programa merecem uma atenção especial por parte dos gestores.

Segundo Freitas (2006, p. 59):

As organizações em geral, e as empresas em particular, não podem se eximir das suas responsabilidades por um clima interno nojento ou por uma qualidade de vida no trabalho arruinada. Aliás, temos claro que qualidade de vida é o resultado bom ou ruim de um conjunto de fatores presentes no ambiente organizacional, sejam eles objetivos ou subjetivos. As organizações constroem determinadas condições que favorecem o desenvolvimento de comportamentos reprováveis e imorais, além de serem negligentes quando eles ocorrem, particularmente e o autor desse comportamento for responsável por bons desempenhos de metas. Quando indignidades ocorrem no interior das organizações, são elas que devem ser interrogadas, e não apenas se atribuir a um desvio de comportamento individual.

Precauções na mudança dos comportamentos precisam ser tomadas antes da escolha de quais ferramentas tecnológicas serão utilizadas, pois a manipulação dessa tecnologia interage com os setores da indústria em suas ações conjuntas e com as demais entidades externas.

Com o passar do tempo, o monitoramento contínuo e as tomadas de decisões nas ações em comum devem ser uma constante. Relaciona-se aos fatores evolutivos das sociedades.

Já para Clegg (1998, p. 371) salienta que “como resultado da evolução social e natural, a sociedade humana desenvolveu padrões de dominação hierárquica, os quais são social e ambientalmente destrutivos”. Conhecendo-se tal

fator, facilitar-se-á a comunicação e a execução de projetos com fins comuns envolvendo todos os setores da sociedade.

Existem influências que afetam a indústria e em suas etapas de aprendizagem da comunicação que contribuem no processo de tomada de decisões no momento da aplicabilidade das tecnologias disponíveis aos colaboradores.

As influências internas em uma organização e em seus processos produtivos, interferindo nas tomadas de decisões, e as externas interagem também nas ações ambientais.

Silva (2002, p. 417) afirma que, “uma organização, qualquer que seja ela depende e precisa interagir com o ambiente externo para continuar a existir; os seus recursos (financeiros, de mão-de-obra, clientes, etc.) são obtidos fora”. Demonstrados na figura 5, demonstra-se os Elementos que atuam como forças externas de mudanças, visualizam-se os principais elementos que atuam como forças externas:



Figura 5 – Elementos que atuam como forças externas de mudanças

Fonte: Silva (2002, p. 418).

Assim, estruturas de práticas da qualidade existentes na indústria contribuem para o desenvolvimento de um ambiente de trabalho produtivo com ética em seus relacionamentos sócio-ambientais. A indústria promove e protege seus interesses econômicos das influências internas e externas preocupando-se com o meio ambiente utilizando-se de matéria-prima proveniente de reflorestamento

autorizado pelos órgãos competentes e de acordo com o interesse da comunidade regional.

A indústria, para ser competitiva no mercado, passa a estar preocupada também com os efeitos naturais e com a interação das próprias organizações que devem avaliar suas ações e estratégias em seus produtos e serviços, tanto que Fava (2002, p. 21) assevera que a “estratégia numa empresa é a própria empresa. Estratégia é sobre ser diferente, afinal, a tecnologia iguala a todos. Estratégia é algo que faz o cliente escolher você e não o outro”. Assim, requer que as empresas, além de tecnologia tenham disponível um tempo para pensar em seus negócios e direcionar-se ao melhor caminho.

A adaptação às mudanças e ao uso da gestão da qualidade no processo da formação dos colaboradores possibilita uma nova leitura e melhoria nos processos produtivos. Segundo a abordagem de Slack (2002, p. 549), “há uma crescente consciência de que bens e serviços de alta qualidade podem dar a uma organização uma considerável vantagem competitiva”. Isto foi possível perceber na pesquisa levada a cabo junto à indústria analisada: colaboradores mudaram paradigmas e pré-conceitos; buscaram QVT e também na realidade social em que cada um está inserido.

3 PRÁTICAS ORGANIZACIONAIS

3.2 A QUALIDADE COMO ESTRATÉGIA COMPETITIVA

Nas duas últimas décadas, a indústria através de seus gestores percebe a possibilidade de ampliar o mercado com seus produtos e serviços quando adotam estratégias competitivas voltadas à gestão da qualidade. Estratégias que envolvam os setores a empresa na criação de novos produtos e na qualidade dos que são produzidos.

A indústria tem a possibilidade de ampliação melhorando os produtos, serviços e motivando os colaboradores, claro, desde que desenvolvam a estratégia em conjunto, somando esforços individuais para melhor adaptar-se ao trabalho em equipe e atingir os resultados esperados (SLACK, 2002).

O trabalho de conscientização da preservação e responsabilidade social é gerado mediante a valorização das ações do trabalho em equipe, que envolvam criteriosamente os recursos naturais (natureza), conseqüentemente, promovendo um maior comprometimento social.

Como salienta Clegg (1998, p. 369):

À medida que critérios naturais para definir limites de uma biorregião não são mutuamente exclusivos nem destituídos de critérios humanos de utilização e percepção, as comunidades, inseridas nas biorregiões, deveriam readquirir autoridade para tomarem decisões locais a fim de gerar auto-suficiência ambiental e econômica de produção e utilização.

A missão e a visão estratégica são os impulsos para motivação que imprimem força, direcionando a empresa para os caminhos que ela escolher. Sem um direcionamento, a empresa fica sem orientação para qual caminho a seguir, sempre com o mesmo balanço.

Já para Moreira (2002, p. 559) “os conceitos fundamentais e distintos, mas complementares e intimamente ligados entre si, constituem os alicerces de uma empresa”. Assim, a necessidade de determinar a Visão e missão enfeixa princípios e posicionamento estratégico de qualquer organização.

O propósito é a estrutura consistente formada por esses elementos conceituais, como se fossem duas faces da mesma moeda: a primeira procura

descrever o que a organização quer ser no futuro e a segunda resulta de uma reflexão sobre a razão de sua existência (COSTA, 2002).

Na salvaguarda de seus interesses, a indústria, na busca de ampliar sua produtividade, realiza, possibilitando a implementação de estratégias quanto à melhoria da produtividade com qualidade.

Segundo Martins e Laugeni (2005, p.10):

A produtividade é assunto importante para qualquer nível da organização. Podemos dizer que o objetivo final de todo gerente é aumentar a produtividade da unidade organizacional sob sua responsabilidade, sem, entretanto descuidar da qualidade. Aumento na produtividade fornece meios para o aumento da satisfação do cliente, redução de desperdícios, redução de estoques de matéria-prima, produtos em processos e de produtos acabados, a redução nos preços de vendas, redução dos prazos de entrega, melhor utilização dos recursos humanos, aumento dos lucros, segurança no trabalho e maiores salários.

Os gestores e colaboradores da empresa, normalmente não possuem uma maior disponibilidade de tempo, de maneira que orientações sobre o mercado de trabalho e as práticas a serem utilizadas na atividade de cada setor produtivo da indústria são repassadas dentro de um cronograma alcançável para não gerar frustrações entre os agentes envolvidos.

A geração de informações confiáveis para interpretação e compreensão dos processos produtivos existentes na organização, torna possível uma maior capacitação técnica aos colaboradores para encontrar soluções adequadas à melhoria dos processos em cada setor da indústria, quando há o conhecimento de todos os fatores de desempenho medidos, avaliados e registrados permanentemente através do SIG (FULD, 2007).

A indústria deve adaptar-se constantemente em virtude de inovações tecnológicas e metodológicas, e, nos processos produtivos, percebe-se a necessidade do uso de um SIG (FULD, 2007).

Então a circulação do conhecimento entre os setores produtivos e com o uso de uma tecnologia disponível auxiliará os gestores e colaboradores da indústria na integração das informações existentes nos processos dos setores criando um banco de dados que possibilitará o estudo e planejamento, conforme as metas definidas pela organização.

Esse conhecimento compartilhado cria idéias inovadoras, tais como a utilização correta dos insumos e serviços ofertados pela indústria, atendendo expectativas de consumidores (FULD, 2007).

O uso da qualidade na indústria, o comprometimento nas ações a serem priorizadas e executadas nos setores produtivos é de responsabilidade de todos os gestores e colaboradores interagir com as ferramentas da qualidade.

O comprometimento nas ações proporciona uma melhoria sustentável para a sociedade, principalmente a utilização correta dos recursos existentes no meio ambiente.

Segundo Tachizawa (2001, p. 262):

O ambiente em que a organização está inserida é continuamente dinâmico e pressionado por variáveis externas. Verifica-se que à medida que as variáveis do meio ambiente se alteram, o ambiente imediato da organização pode estar alterando-se, o que, inevitavelmente, provocará necessidade de alterações intra-organizacionais na organização.

Com um ambiente dinâmico para a gestão dos processos produtivos da indústria passa a valorizar as próprias práticas de qualidade desenvolvidas no setor produtivo.

A excelência da qualidade destaca-se pela continuidade da realização do serviço. Já na relação humana não é fácil acompanhar as mudanças do comportamento do consumidor na aquisição de produtos ou serviços ofertados pelas organizações.

Para Paladini (2000, p. 39):

A gestão da qualidade é notadamente direcionada para ações que busquem maior contato com o cliente, definição de seus interesses, preferências, exigências, necessidades, conveniências, enfim, tudo o que é considerado relevante no processo de prestação dos serviços. Em um primeiro momento, portanto, a gestão da qualidade prioriza a eficiência; a seguir, a eficiência e a produtividades. O conceito elementar da qualidade nesse ambiente é o de perfeita adaptação do processo ao cliente.

Para a melhoria da cultura da qualidade é direcionar responsabilidade a todos os colaboradores, nas tarefas desenvolvidas da empresa. Assim, os problemas que aparecem são resolvidos no momento em os problemas que parecem não resolvidos no momento em que acontece, atendendo as reclamações dos clientes, tantos em ambientes industriais ou de serviços.

A indústria procura criar uma política com seus colaboradores em que retroalimentarão seus processos produtivos usando as reclamações dos clientes e de maneira a melhorar o padrão dos produtos ou serviços realizados pela empresa.

Os gestores buscam as práticas qualidade sempre com perspectiva de aumento na qualidade no trabalho e a satisfação na melhoria do ambiente de trabalho e conseqüentemente dos produtos e serviços.

4. METODOLOGIA

4.1 TIPO DE ESTUDO

A natureza do estudo é aplicada, a qual contribui para a solução de determinados problemas, inclusive com a possibilidade de ampliar aspectos de conhecimento já existente (RICHARDSON, 2007). Por isso, foram definidos amostra/população, instrumentos de coleta de dados e procedimentos de análise dos dados para avaliar a qualidade de vida e o potencial motivador do trabalho.

Conhecer o fenômeno no ambiente laboral, das práticas utilizadas no ambiente de trabalho que mais contribuem para a qualidade de vida dos colaboradores da empresa Pormade indústria de portas decorativas.

Quanto aos objetivos da pesquisa é exploratória, conforme a classificação de Richardson (2007, p. 66), especialmente “quando não se tem informação sobre determinado tema e se deseja conhecer o fenômeno”. Define-se como exploratória por encontrar algumas informações claras e definidas a respeito do tema em estudo; isto foi possível mediante a realização de levantamentos bibliográficos e uso de formulários com profissionais na empresa objeto do estudo de caso. Os dados levantados passaram a contribuir, após sua análise, à construção de novo conhecimento.

No estudo também foi utilizado métodos estatísticos descrito para levantamento e conseqüentemente a análise da QV e o Potencial Motivador do Trabalho dos colaboradores, pois, conforme Vasconcelos (2002, p. 137) “cada opção dever ser justificada mostrando a adequação ao objeto, à abordagem teórica e às condições e recursos concretos de pesquisa disponíveis, bem como suas potencialidades e limitações”.

Ao realizar o estudo de caso, devem-se fazer boas perguntas e interpretar as respostas. Também um bom ouvinte para que não seja enganado por suas ideologias e não pode esquecer imparcialmente nas relações envolvidas no estudo previamente definida (YIN, 2001).

A coleta de dados tem que seguir um plano estratégico aplicar os questionários e observar as evidências durante o estudo. Assim, desta maneira as respostas serão melhores para análise dos resultados obtidos (YIN, 2001).

Optou-se pelo estudo de caso porque suas características são típicas na área social, tais como as observações diretas, a observação participante e a estrutura física da empresa, sempre à vista do propósito exploratório devido à abrangência do estudo (YIN, 2001).

Por outro lado, na procura do entendimento da realidade do ambiente do trabalho, o procedimento adotado - o estudo de caso -, é mais propício, tanto que Yin (2001, p. 80) destaca que “na realidade, as exigências que um estudo de caso faz em relação ao intelecto, ao ego e as emoções de uma pessoa são muito maiores do que aqueles de qualquer outra estratégia de pesquisa”. Neste sentido, o estudo de caso apresenta-se como mais pertinente quanto à participação dos gestores e colaboradores no levantamento de dados que este estudo se propõe.

Os instrumentos utilizados para a realização da pesquisa foram selecionados observando-se que cada opção seria justificada segundo sua “adequação ao objeto, à abordagem teórica e às condições e recursos concretos de pesquisa disponíveis, bem como suas potencialidades e limitações” (VASCONCELOS, 2002, p. 137).

A coleta documental junto à organização é fundamental para que o pesquisador tenha uma base de dados do estudo que está realizando. Através da autorização da empresa será possível ter uma visão geral e consistente da organização possibilitando que seja mais bem aprofundado o estudo (YIN, 2001). A coleta de dados foi realizada no período de 16 de agosto a 18 de outubro de 2008.

A Pormade é uma indústria que atua no mercado desde 1939, hoje está instalada na cidade de União da Vitória, estado do Paraná, com duas unidades produtivas, em cujos setores trabalham 315 colaboradores. Sua especialidade centra-se na fabricação de Portas (linha decorativa, batentes e acessórios). Utiliza-se de alta tecnologia em sua linha produtiva. Possui certificações e reconhecimento pela qualidade ambiental existente, pela excelência de seus produtos e, conseqüentemente, pela motivação de seus colaboradores em suas atividades.

Ao realizar o estudo de caso são utilizados formulários disponíveis que ajudam o pesquisador a construir seu estudo. Por isso, os pesquisadores atentam para as armadilhas das respostas obtidas na pesquisa efetuada, para que não confunda a linha de trabalho proposto no estudo (YIN, 2001).

Com autorização da empresa Pormade para pesquisa e estudo, disponibilizando para divulgação dos resultados e informações que possui também já compartilhada com comunidade interna e externa, podendo, assim, divulgar o que já conteúdo deste estudo de caso (anexo C, o termo de consentimento).

4.2 POPULAÇÃO

A pesquisa envolveu um universo de 315 colaboradores dos setores produtivos e administrativos da indústria Pormade – Portas de Madeiras Decorativas, localizada na cidade de União da Vitória – PR. Foram envolvidos colaboradores de todos os setores no estudo, pois, todos têm acesso às práticas de qualidade promovidas pela empresa.

Freqüentemente, as enquetes “são realizadas com propósito de fazer afirmações para descrever aspectos de uma população ou analisar a distribuição de determinadas características ou atributos” (RICHARDSON, 2007, p. 158). Com a obtenção de dados, o pesquisador apreende o universo estudado e apresenta os resultados obtidos, para fins de análise e interpretação das variáveis existentes na população em estudo.

Mediante a análise dos questionários deste piloto¹, verificou-se que o desvio padrão foi de 29,69², em uma escala de 1 a 5, segundo a escala de Likert, na análise dos escores.

Para a estruturação foi utilizada a seguinte fórmula estatística, segundo Fonseca (1996, p. 178):

¹ Piloto: Aplicação dos instrumentos para 52 colaboradores, observando as dificuldades e o maior desvio padrão entre os escores.

² Desvio Padrão: O maior resultado obtido na aplicação do piloto com os colaboradores.

$$n = \frac{Z^2 \cdot \sigma^2 \cdot N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \sigma^2}$$

Onde Fonseca (1996, p. 178) descreve:

Z = abscissa da curva normal padrão, fixado um nível de confiança.

Se o nível for 95,5%, **Z** = 2

Se o nível for 95%, **Z** = 1,96

Se o nível for 99%, **Z** = 2,57.

σ = desvio-padrão da população, expresso na unidade da variável.

E = erro amostral, expresso na unidade da variável.

N = tamanho da população

Com o cálculo realizado identificando o desvio padrão, conseguir definir a amostra de 94 colaboradores pesquisados em um universo de 315. Apresentou uma margem de erro de 5% para mais ou para menos e com grau de confiança de 96%.

Identificado o número da amostra a ser estudada ficou visível sua aplicabilidade e conseqüentemente a coerência dos resultados obtidos na realização deste estudo.

6.3 LOCAL AVALIADO

O estudo foi realizado nos setores de produção e administrativo da empresa Pormade – Portas de Madeiras Decorativas, indústria, comércio e prestação, no ramo de portas decorativos e acessórios, na cidade de União da Vitória – PR.

Nos setores produtivos e administrativos da empresa, apresentam seis práticas que proporcionam a qualidade, entre elas foram observadas neste estudo estão:

1. **Desenvolvimento interno:** nos treinamentos há profissionais de ministram cursos como de capacitação de liderança baseado na obra do “Monge e Executivo” e outras obras.
2. **Educação e Desenvolvimento:** na linha de educação e desenvolvimento a empresa tem o Programa Bolsa Estudo.
3. **Gestão Participativa:** em meados de 1990, começou a ser criado condições para melhorar a cultura de valorizar o profissional.
4. **Saúde, Segurança e Qualidade de Vida no Trabalho:** a empresa ao longo do tempo aprendeu a importância de seus profissionais.
5. **Atividades Esportivas:** no ano de 2003 foi criado a Comissão de Esporte, motivando e envolvendo os colaboradores.
6. **Prevenção Ambiental e Condições no Ambiente de Trabalho:** a participação dos GM’s (grupos de melhorias) com propostas de melhoramento auxiliam nas prevenções e melhor utilização dos recursos utilizados na empresa.

A Pormade avaliada está no mercado a mais 65 anos, atuando na área madeireira. A sua fundação é do ano de 1939 na cidade de Bituruna, no interior do estado Paraná, estando atualmente instalada na cidade de União da Vitória no mesmo estado, com duas unidades e aproximadamente 315 colaboradores.

A produção da empresa está na centrada em Portas (linha decorativa), Batentes e acessórios todos os produtos desenvolvidos com alta tecnologia. A indústria possui certificação, o que contribui para a qualidade de produtos e na realização das atividades pelos colaboradores.

4.4 INSTRUMENTOS UTILIZADOS

Foram utilizados três instrumentos para coleta dados:

1) O questionário desenvolvido pelo OMS, o WHOQOL-bref, para medir a qualidade de vida dos colaboradores.

2) O questionário Job Diagnostic Survey (Pesquisa do Diagnóstico do Trabalho) desenvolvido por Hackman e Oldham, versão em português, traduzida e validado por Pedroso et al. (2008), para determinar o Potencial Motivador do Trabalho dos colaboradores.

3) Uso de formulários com 10 colaboradores com apontamentos de sua percepção sobre as questões respondidas no WHOQOL-bref.

No levantamento de dados utilizaram-se formulários, isto é, apontamentos da percepção do pesquisado sobre determinadas questões sobre a QV; além disso, foi distribuído aos colaboradores um questionário abordando aspectos da Qualidade de Vida e Potencial Motivador do Trabalho.

A aplicação dos instrumentos aconteceu na sala de treinamentos da indústria Pormade. Aos pesquisados informou-se que o preenchimento do instrumento seria uma ação voluntária e que se algum deles não estivesse disposto a responder, estaria dispensado; embora tenha sido destacado que haveria sigilo absoluto e não haveria qualquer identificação.

Como já foram destacados, 94 colaboradores contribuíram para a pesquisa e destes, foram selecionados escolhido os 5 com a melhor e os 5 com a pior qualidade de vida, para apontamentos no uso de formulários.

Richardson (2007, p. 146), descreve que em uma pesquisa “freqüentemente, as enquetes são realizadas com propósito de fazer afirmações para descrever aspectos de uma população ou analisar a distribuição de determinadas características ou atributos”. A definição dada pelo autor evidencia que a pesquisador não fica observando só a apresentação dos dados, mas, o que é tal apresentação dos dados pesquisados representa no universo estudado.

4.4.1 O WHOQOL-bref

O instrumento utilizado para este estudo é uma forma abreviada o instrumento genérico WHOQOL-100, para avaliação da QV desenvolvido pela OMS.

O WHOQOL-100 passou a existir na necessidade de instrumento que avaliasse a QV com um olhar nos diversos povos, ficando estruturado em um questionário composto com 100 itens WHOQOL GROUP³ (FAMED, 1998).

Com o envolvimento de 15 centros que trabalharam no projeto envolvendo diversas culturas na utilização do instrumento composto por 100 itens que avaliaram seis domínios: Físico, Psicológico, Nível de Independência, Relações Sociais, Meio Ambiente e Espiritualidade/Crenças Pessoais WHOQOL GROUP (FAMED, 1998).

O WHOQOL–bref trata-se de uma versão abreviada da escala avaliativa da QV, elaborada pela OMS através do WHOQOL GROUP (FAMED, 1998). Este questionário foi elaborado pela Organização Mundial de Saúde-OMS visando uma pesquisa sobre a qualidade de vida em diversas culturas. Vários estudiosos da área sociológica, filosófica e política chegaram a definir este instrumento de pesquisa que é conhecido pela denominação WHOQOL-bref.

A OMS tem direitos sobre os instrumentos do WHOQOL, disponibilizando para os pesquisadores para utilização fiel das orientações, questões e estrutura. Depois de, obtidos os resultados da pesquisa devem informar a equipe da UFRGS que, encaminhará para OMS, o qual realizará uma análise da QV a nível mundial.

Os fatores investigados relacionam-se à saúde, ao estado físico, a elementos de trabalho e à convivência familiar dos colaboradores.

O WHOQOL–bref, utilizado neste estudo de caso, é um instrumento de análise do nível de qualidade de vida. É composto por 26 questões, divididas em 4 domínios, a saber:

1. Físico;
2. Psicológico;
3. Relações Sociais;
4. Ambiente.

³ Versão em português dos instrumentos de avaliação de Qualidade de Vida, traduzido pelo GRUPO WHOQOL, da FAMED – Universidade Federal do Rio Grande do Sul (1998) / HCPA. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/psiq/whoqol1.html#1>.

Estes domínios representam 24 facetas oriundas do instrumento original WHOQOL-100, de maneira que nesta versão abreviada, cada faceta corresponde a uma questão e ficam distribuídas nos quatros domínios, conforme demonstrado no Quadro 4:

Domínio 1 – Físico	Domínio 2 – Psicológico
Dor e desconforto (questão 3) Energia e fadiga (questão 10) Sono e repouso (questão 16) Mobilidade (questão 15) Atividade de vida cotidiana (questão 17) Dependência de medicação ou de tratamento (questão 4) Capacidade de trabalho (questão 18)	Sentimentos positivos (questão 5) Pensar, aprender, memória e concentração (questão 7) Auto Estima (questão 19) Imagem corporal e aparência (questão 11) Sentimentos negativos (questão 02) Espiritualidade/religião – crenças Pessoais (questão 6)
Domínio 3 – Relações Sociais	Domínio 4 – Ambiente
Relações pessoais (questão 20) Suporte social (questão 22) Atividade sexual (questão 21)	Segurança física e proteção (questão 8) Ambiente no lar (questão 23) Recursos financeiros (questão 12) Cuidados de saúde e sociais: disponibilidade e qualidade (questão 24) Oportunidade para adquirir novas informações e habilidades (questão 13) Participações e oportunidades de recreação e lazer (questão 14) Ambiente físico: poluição, ruído, trânsito e clima (questão 9) Transporte (questão 25)

Quadro 4 – Os Quatros Domínios

Fonte: FAMED (1998)

As questões do WHOQOL-bref foram formuladas em uma escala de Likert, com respostas vinculadas às escalas de capacidade (nada - completamente), de freqüência (nunca - sempre) e de avaliação (muito insatisfeito - muito satisfeito; muito ruim - muito bom) (FAMED, 1998).

Os valores atribuídos às escalas seguiram os parâmetros estabelecidos por Rosa (2006) descrito assim: “o valor multiplicador: 25 correspondem ao intervalo unitário, correspondente à escala percentual entre cinco valores: 0, 25, 50, 75, 100, com âncoras 0% (mínimo) e 100% (máximo)”.

No quadro 5 apresenta-se a conversão da escala Likert para escala centesimal: Avaliação, Capacidade e Frequência.

Escala	Likert	1	2	3	4	5
	%	0 (âncora)	25	50	75	100 (âncora)
Avaliação		muito insatisfeito	Insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	muito satisfeito
		Muito ruim	Ruim	nem ruim nem bom	bom	Muito bom
		Muito infeliz	Infeliz	nem feliz nem infeliz	feliz	Muito feliz
Capacidade		Nada	muito pouco	Médio	muito	Completamente
Frequência		Nunca	Raramente	Às vezes	repetidamente	Sempre

Quadro 5 – Avaliação, Capacidade e Frequência

Fonte: FAMED (1998)

As conversões em percentuais não acarretam modificações dos resultados apresentados, mantendo-se a transparência dos dados obtidos no uso do instrumento, e, sim, a conversão na escala centesimal possibilita a comparação dos resultados com outros instrumentos.

4.4.2 Potencial Motivador

No presente estudo, foi aplicado a versão traduzida do instrumento Job Diagnostic Survey (Pesquisa de Diagnóstico do Trabalho) por Pedroso et al. (2008) para determinar o Potencial Motivador do Trabalho – PMT dos colaboradores.

Os gestores ao estudar as atividades que serão avaliadas quanto cada uma contém de variedade, identidade e autonomia e feedback. Assim, são criadas escalas para cada dimensão, de maneira, que as atividades são classificadas de acordo com base na escala de melhor se ajustar (Davis e Newstrom, 2004).

Davis e Newstrom (2004, p. 154) sugerem que “o grau até o qual o trabalho é considerado significativo, fomenta a responsabilidade e promove o

conhecimento”. O PMT é um escore presente no modelo de QVT de Hackman e Oldham. Os trabalhos na indústria sofreram um incremento ao possibilitar a probabilidade de aumentar a motivação com os colaboradores que tenha conhecimentos, habilidades e principalmente desejem aprender.

Nessa linha de raciocínio, Pedroso et al. (2008) propõem a seguinte ilustração do modelo de QVT, demonstrada na Figura 07 as Dimensões Essenciais do Trabalho e os Resultados Pessoais e do Trabalho, segundo estudo de Hackman e Oldham (1974):

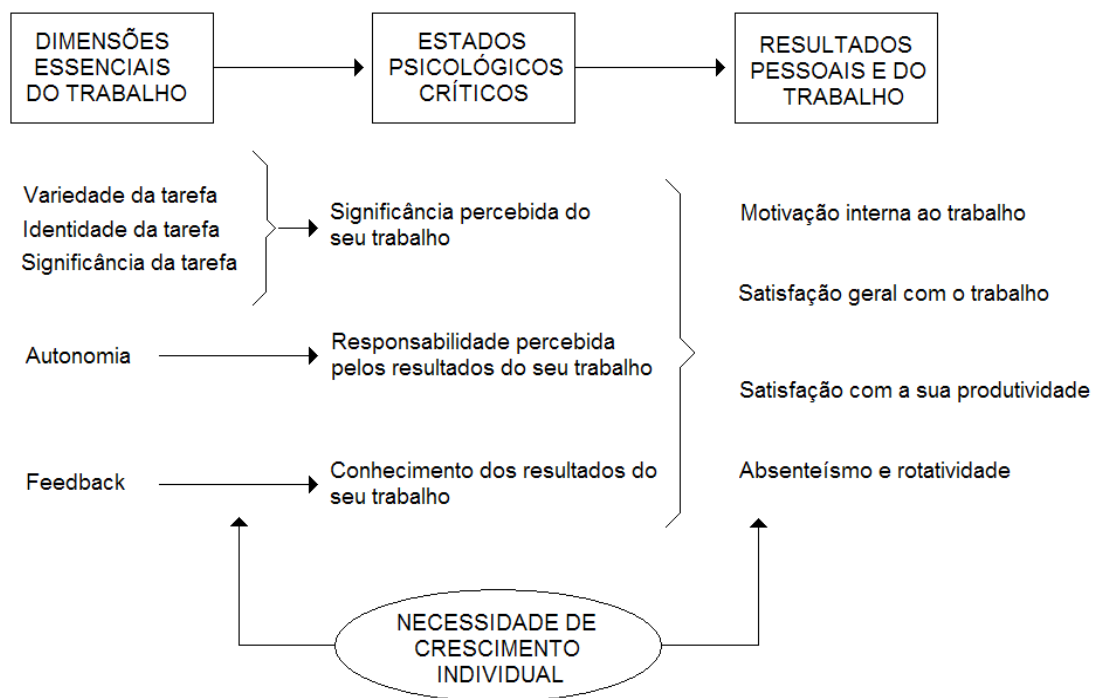


Figura 7 – Dimensões Essenciais do Trabalho e os Resultados Pessoais e do Trabalho

Fonte: Pedroso et al. (2008).

Conforme essa figura 07, os Estados Psicológicos Críticos (EPC) são percepções do indivíduo durante o trabalho, que não podem ter influência direta na execução de suas atividades. Recebem então, o título de Dimensões Essenciais do Trabalho (PEDROSO et. al, 2008).

Os Resultados Pessoais e do Trabalho são procedentes de fatores secundários que influenciam nas dimensões do trabalho e nos resultados. E na correlação entre as Dimensões Essenciais do Trabalho e os Resultados Pessoais do Trabalho está a Necessidade de Crescimento Individual (PEDROSO et. al, 2008).

As cinco Dimensões Essenciais do Trabalho (DET), importantes para o enriquecimento no trabalho, conforme Davis e Newstrom (2001, p. 152), são as seguintes:

1. VARIEDADE DE TAREFAS: é a variedade no trabalho na execução de diferentes operações que exigem diferentes habilidades.

2. IDENTIDADE DE TAREFAS: é a identidade da tarefa na execução de uma etapa do trabalho, permitindo visualizar a tarefa ao todo.

3. IMPORTÂNCIA DA TAREFA: é a importância da tarefa, refere-se ao impacto do trabalho percebido pelo colaborador sobre outras pessoas, o quanto importante o seu trabalho no processo produtivo.

4. AUTONOMIA: é a autonomia, característica do trabalho que dá aos colaboradores controle sobre as decisões ligadas ao trabalho, formando um senso de responsabilidade.

5. FEEDBACK: é o feedback, retorno sobre os trabalhos realizados pelos colaboradores, informação da gerência e de outros colaboradores.

As dimensões essenciais do trabalho tendem a promover a motivação, a satisfação e a qualidade do trabalho e a reduzir a rotatividade e o absenteísmo.

Para a determinação do Potencial Motivador do Trabalho foi aplicado o instrumento descrito por Hackman e Oldham traduzido por Pedroso et al., (2008) composto por 15 questões fechadas, com enfoque nas cinco Dimensões Essenciais do Trabalho.

O instrumento é dividido em duas seções, a primeira seção contempla para uma avaliação e a segunda seção é composta por sobre afirmações relacionadas às Dimensões Essenciais do Trabalho (PEDROSO et al., 2008).

Na Seção 1, que trata da avaliação direta do trabalho, foram utilizadas questões fechadas com indicadores de 1 a 7 e, assim representadas: indicador 1 (o pior resultado), indicador 4 (o intermediário) e indicador 7 (o melhor). O respondente tem condições de optar em que momento às questões que abordam as Dimensões Essenciais do Trabalho.

Já na Seção 2, composta por afirmações, onde algumas questões têm a mesma escala e representatividade da seção 1 e algumas questões com valores representativos invertidos, seguindo a mesma lógica do PEDROSO et al. (2008).

4.4.3 Uso de formulários

O terceiro instrumento utilizado para a coleta de apontamentos, composta de anotações sobre a percepção dos pesquisados na avaliação da QV. Realizaram-se anotações em formulários, sendo as cinco melhores e os cinco piores índices apontados nos escores, para os respondentes não apresentaram dificuldade de compreensão nas perguntas constantes no questionário do WHOQOL-bref.

O formulário serviu para compreender melhor a realidade dos colaboradores da indústria Pormade. O uso do formulário buscou explorar o campo de pesquisa proposto no estudo de caso (MINAYO, 1994).

O uso de formulários é uma proposta capaz de permitir ao investigador verificar em campo a realidade e de indagar os colaboradores envolvidos no estudo.

Para o preenchimento dos formulários, foram selecionados os colaboradores que responderam o questionário do WHOQOL-bref. Sem qualquer identificação, os colaboradores descreveram suas experiências, tanto profissional quanto pessoal.

5. RESULTADOS

5.1 WHOQOL-bref

5.1.1 Domínio 1 – Físico

Este domínio apresenta facetas que considera a relação de dor e desconforto, energia e fadiga, sono e repouso dos entrevistados, no quadro 6:

01. Dor e desconforto (questão 3)
02. Energia e fadiga (questão 10)
03. Sono e repouso (questão 16)
09. Mobilidade (questão 15)
10. Atividade de vida cotidiana (questão 17)
11. Dependência de medicação ou de tratamento (questão 4)
12. Capacidade de trabalho (questão 18)

Quadro 11 – Facetas que consideram a relação de dor e desconforto, energia e fadiga, sono e repouso

Fonte: WHOQOL GROUP (FAMED, 1998).

As questões 03, 10, 16, 15, 17, 04 e 18 são as facetas do Domínio Físico, representa as porcentagens de cada uma, em que de uma maneira ou de outra interferem, na saúde física do colaborador, conforme a Figura 8.

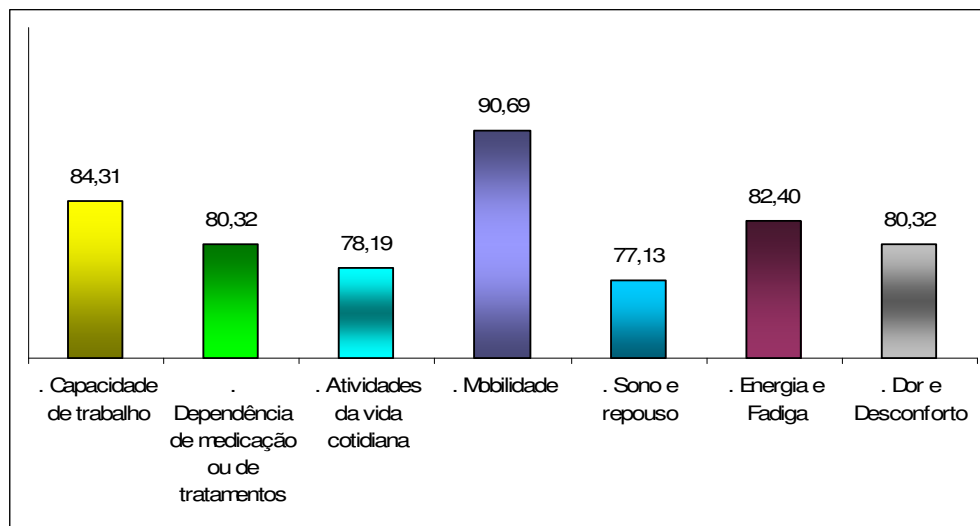


Figura 8 – Domínio 1 – Físico
Fonte: Pesquisa de Campo (2008).

Na figura 8 observam-se dados sobre a Capacidade de Trabalho apresentando um resultado de 84,31%, na execução das atividades observadas na indústria enquanto os colaboradores desempenhavam suas atividades.

Ao retratar a realidade QV na Pormade, percebe-se que os resultados apresentados na figura acima, um nível satisfatório em que as práticas adotadas pela indústria.

O resultado sobre a faceta Dependência de medicação 80,32%, acompanhada por uma porcentagem de Dor e Desconforto de igual resultado 80,32% no dia-a-dia de trabalho e nas Atividades da Vida Cotidiana de 78,19%. Os respondentes estão preocupados muito com sua saúde e tempo para outras atividades.

Apesar de a atividade exercida ser rotineira a maioria dos colaboradores em que exige muita força motora, apresentando dados sobre a Energia e Fadiga, índice de 82,40%, com Mobilidade de 90,69%, refletindo no Sono e Repouso que apresentou um resultado de 77,13%.

A análise no domínio visualiza-se o maior resultado de 90,69% na Mobilidade dos colaboradores e o menor resultado de 77,13% em Sono e repouso. Demonstra-se um bom envolvimento dos respondentes com outras atividades no dia-a-dia que proporcionam uma melhor qualidade de vida, de maneira que avaliado individualmente a situação de satisfação pela atividade que exerce nos setores produtivos da indústria.

O ambiente produtivo gera muito esforço demonstrado na Capacidade Física com resultado de 84,31%, apresentando uma satisfação em desenvolver suas tarefas conforme solicitadas ou planejadas.

Estes domínios demonstram que há realmente por parte da empresa práticas de qualidade que auxiliam a solução de problemas e objetivam a Qualidade de Vida em seus colaboradores.

Das seis práticas que foram adotadas pela indústria, destacam o Desenvolvimento interno e Saúde, Segurança e Qualidade de Vida no Trabalho. Tais práticas possibilitam a redução de riscos, desconfortos e desgaste físico dos colaboradores em todos os setores produtivos da empresa.

Com profissionais que ministram cursos como de capacitação de liderança baseado na obra do “Monge e Executivo” e outras obras, procurando do Desenvolvimento interno de todos os colaboradores. Já na segurança do trabalho, a

preocupação dos gestores e com todos para a prevenção e a qualidade no ambiente do trabalho.

5.1.2 Domínio 2 – Psicológico

Neste domínio destacam-se facetas que avaliam a relação condição afetiva e cognitiva dos entrevistados em seu dia-a-dia, conforme quadro 7:

Sentimentos positivos (questão 05)
 Pensar, aprender, memória e concentração (questão 07)
 Auto Estima (questão 19)
 Imagem corporal e aparência (questão 11)
 Sentimentos negativos (questão 02)
 Espiritualidade/religião – crenças pessoais (questão 06)

Quadro 7 – Facetas que avaliam em relação à condição afetiva e cognitiva dos entrevistados em seu dia-a-dia

Fonte: WHOQOL GROUP (FAMED, 1998).

As questões 05, 07, 19, 11, 02 e 06 abordam as facetas do domínio psicológico, cuja figura abaixo apresenta as porcentagens de cada faceta, que busca uma percepção individual nas dimensões negativas e positivas, conforme figura 9:

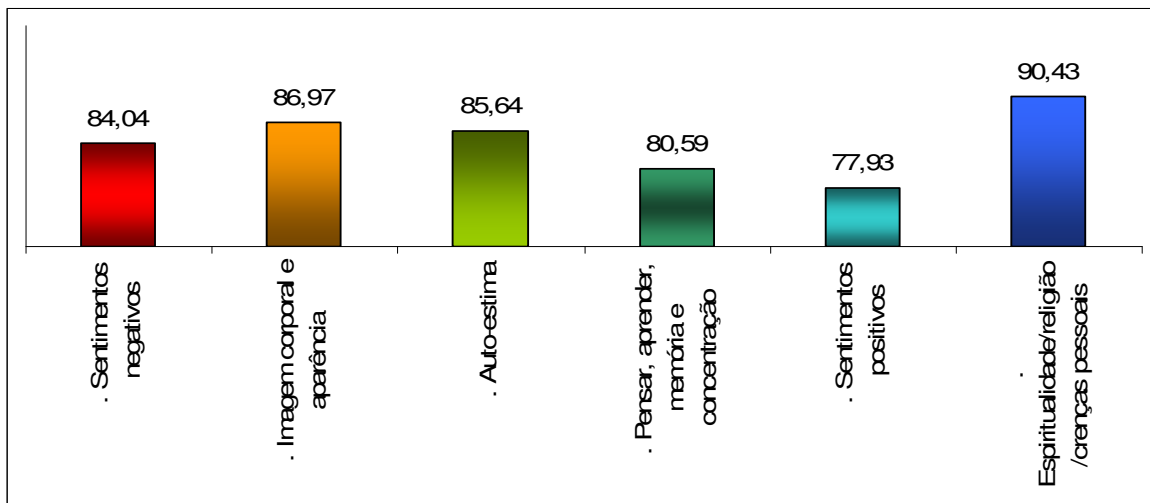


Figura 9 – Domínio 2 – Psicológico

Fonte: Pesquisa de Campo (2008).

Este domínio é caracterizado por altos padrões éticos, confiança, tolerância e prioridade às pessoas, conforme a figura acima de maneira que fica visível após os dados coletados que a faceta da Imagem Corporal e Aparência representam 86,97%. O resultado demonstra que há influência sobre o comportamento individual dos colaboradores da indústria.

Com as facetas possibilita avaliar melhor os indivíduos em suas capacidades, a saber: a participação em equipe e a tomada de decisão. Destaca-se que as facetas proporcionam respostas de acordo com os sentimentos e confiança de cada colaborador.

A pesquisa apresenta um resultado de 90,43% da Espiritualidade, Religião e Crenças pessoais, uma prática existente na empresa, diariamente ora-se nas equipes em cada setor produtivo e na sexta-feira, fim de expediente, encerra-se também com oração e mensagens no pátio da empresa.

Com índice de 84,04 % da faceta dos Sentimentos Negativos entre os colaboradores em contrapartida aos Sentimentos Positivos com a seguinte representatividade de 77,93%, mas mantendo uma porcentagem considerada sobre a faceta de Auto-estima com resultado de 85,64%. O comportamento dos indivíduos são reflexos de suas ações internas e externas refletindo muito nos processos produtivos e nas relações de cada equipe nos setores da indústria (SÁNCHEZ, 2001).

Com resultado de 80,59%, sobre a faceta Pensar, Aprender, Memória e concentração, são fatores que podem interferir sobre o desempenho das atividades dos colaboradores nos processos produtivos da indústria.

Analisar a realidade organizacional, com criticidade estudando as reais situações da qualidade de vida, para sê-la um diferencial para enfrentar com clareza os desafios sociais, econômico e cultural entre seus colaboradores (SÁNCHEZ, 2001).

Na análise destes domínios observa-se que a prática desenvolvida pela empresa de Educação e Desenvolvimento, segue a linha da educação contínua da empresa, pois, a mesma tem o Programa Bolsa Estudo. Assim, os indicadores apresentam-se satisfatório e demonstram a preocupação no conhecimento de todos os envolvidos nos processos produtivos.

5.1.3 Domínio 3 – Relações Sociais

O domínio demonstra facetas que avalia as condições relacionadas ao cotidiano e às relações com familiares, apresentadas no quadro 8:

Relações pessoais (questão 20)
Suporte social (questão 22)
Atividade sexual (questão 21)

Quadro 13 – Facetas que avalia as condições relacionadas ao cotidiano e às relações com familiares
Fonte: WHOQOL GROUP (FAMED, 1998)

Nas questões 20, 22 e 21 são apresentadas as facetas do domínio relações sociais. Na figura 10 evidenciam-se as porcentagens de todas as facetas baseadas no relacionamento e tratamentos de cada indivíduo:

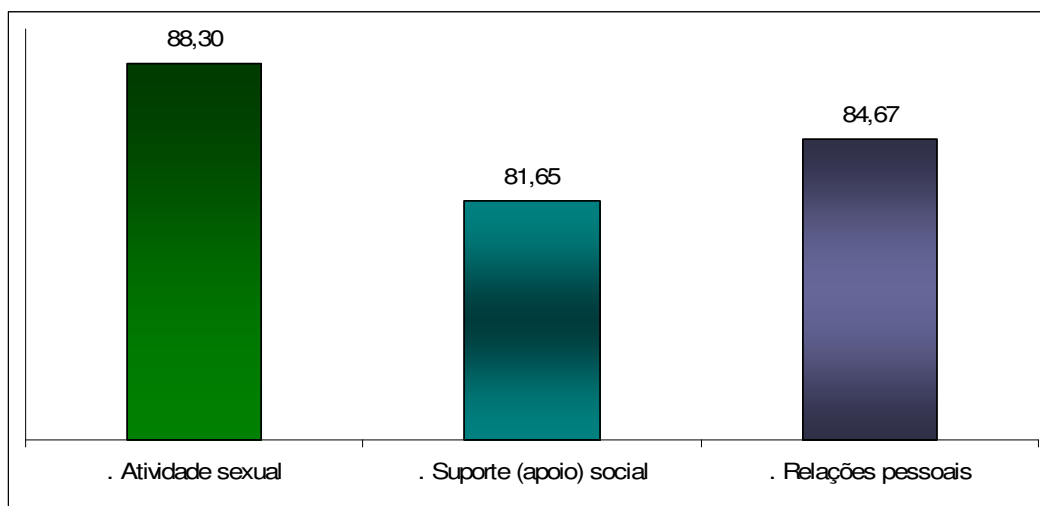


Figura 10 – Domínio 3 – Relações Sociais

Fonte: Pesquisa de Campo (2008).

O domínio apresenta o cotidiano dos indivíduos e suas relações sociais; os entrevistados responderam até se obtiveram o apoio de amigos e familiares para transpor obstáculos, sejam eles pessoais ou profissionais.

Com índice de 88,30% dentro da escala de respostas, os colaboradores avaliados estão satisfeitos com a Atividade Sexual. A QV analisada pelo grupo do WHOQOL valida as percepções individuais e todos os aspectos que influencia no cotidiano sua vida pessoal.

A respeito da faceta sobre atividade sexual, quando realizado a pesquisa, apontaram-se níveis altos de satisfação, e sabe-se que o mesmo interfere na saúde do colaborador.

Segundo Oliveira (2004, p. 27) “um operário pode encarar a qualidade como aquilo que ele faz e lhe traz orgulho. Orgulho do seu trabalho.” Assim, as condições e a capacidade de trabalho disponibilizada pela indústria se relacionam aos aspectos físicos, já visto que estão inclusos na vida individual dos colaboradores, assim, diminuem consideravelmente fatores que levam à doença e ao estresse.

A faceta das Relações Sociais com resultados de 84,67% apresenta um nível de satisfação dos respondentes, por não existir imposições nas práticas da qualidade desempenhadas pelos colaboradores nos setores produtivos e no envolvimento em relação à equipe em ações sociais e humanitárias junto à comunidade em que vivem.

O resultado de 81,65% sobre a faceta de Suporte (apoio) social demonstra um índice satisfatório para realizar atividade e anseios com objetivos sociais, com um grau de comprometimento dos colaboradores da empresa envolvendo todos os níveis hierárquicos.

Para Oliveira (2004, p. 143) “os incentivos de uso mais aprovados em empresas colaborativas estão voltados para recompensar o desempenho empreendedor dos empregados, pela sua participação eqüitativa na criação de valor e nos retornos de projetos nos quais se envolvem”. As facetas demonstram que o colaborador que faz algo que lhe satisfaz e lhe dê prazer inicia-se um processo contínuo de transformações e realizações na vida pessoal e profissional.

Os resultados das facetas demonstram que as práticas da Gestão Participativa iniciado em 1990 criam condições para melhorar a cultura organizacional, conseqüentemente a valorização do profissional.

Os domínios retrataram os dados coletados junto à indústria com porcentagem a níveis satisfatórios e envolvidos na melhoria da QVT, prevalecendo agora à continuidade das práticas de qualidade realizadas em todos os setores produtivos da empresa.

5.1.4 Domínio 4 – Meio Ambiente

Este domínio contém o maior número de facetas que avalia os fatores externos, não relacionados à saúde dos indivíduos, no quadro 9 abaixo:

Segurança física e proteção (questão 8)
Ambiente no lar (questão 23)
Recursos financeiros (questão 12)
Cuidados de saúde e sociais: disponibilidade e qualidade (questão 24)
Oportunidade para adquirir novas informações e habilidades (questão 13)
Participações e oportunidades de recreação e lazer (questão 14)
Ambiente físico: poluição, ruído, trânsito e clima (questão 9)
Transporte (questão 25)

Quadro 9 – Facetas que avalia os fatores externos

Fonte: WHOQOL GROUP (FAMED, 1998).

Nas questões 08, 23, 12, 24, 13, 14, 09 e 25 são apresentadas as facetas do domínio meio ambiente psicológico. Na figura 11, demonstram-se as porcentagens de cada faceta, que busca uma percepção individual nas condições de segurança e crescimento pessoal e profissional.

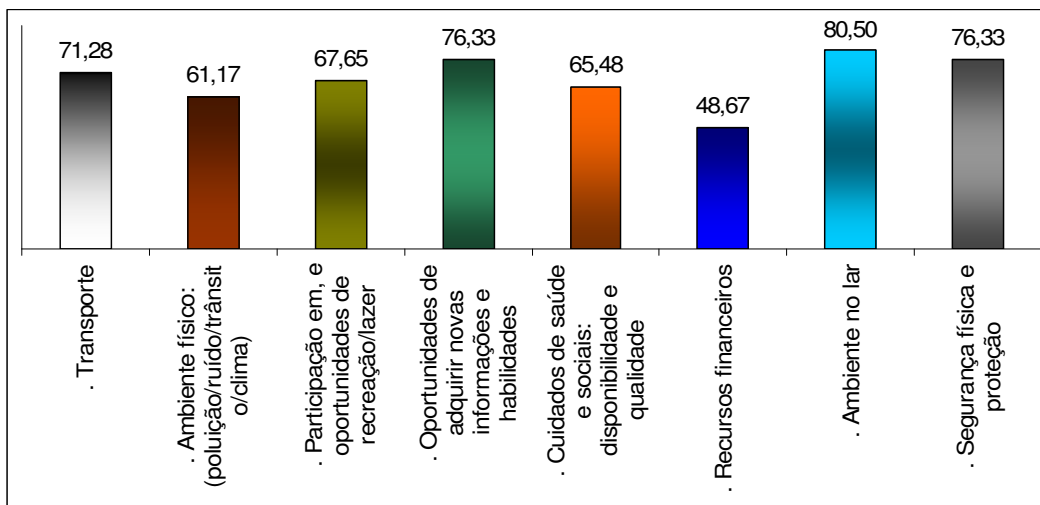


Figura 11 – Domínio 4 – Meio Ambiente

Fonte: Pesquisa de Campo (2008)

Com o resultado de 71,28% na faceta sobre Transporte, os colaboradores responderam que estão satisfeitos do deslocamento com o transporte da moradia ao local de trabalho.

Os resultados sobre Ambiente Físico (poluição / ruído / trânsito / clima) representam índice de 61,17% dos entrevistados que se mostram pouco satisfeito a satisfeito, nas questões levantadas das condições do ambiente físico, seja em seu lar ou no trabalho.

Como é de conhecimento de todos que a maior parte da vida de um colaborador é vivida em um ambiente de trabalho, a qualidade de vida é avaliada em relação à qualidade encontrada nos setores produtivos das organizações (DRUCKER, 1997).

Esta faceta apresentou um resultado de 67,65% em relação à participação; e em Oportunidade de Recreação e/ou Lazer, os colaboradores novamente demonstram-se satisfeitos, pois conseguem participar dos eventos desenvolvidos na indústria.

A faceta Oportunidade de Adquirir Novas Informações e Habilidades apresentou índice de 76,33% estão satisfeitos com as oportunidades disponibilizadas pela empresa e conseqüentemente as habilidades proporcionadas com as práticas realizadas.

A faceta sobre os Cuidados de Saúde e Sociais Disponibilidades e qualidade apresentou índice de 65,48%, demonstrando satisfação em relação à facilidade de acesso e manutenção da saúde, qualidade dos serviços sociais disponíveis, mas com sugestão dos colaboradores das possíveis melhorias que podem ser feitas.

Quanto à faceta dos Recursos financeiros, 48,67% assinalaram nem ruim, nem bom, nem satisfeito e nem insatisfeito. Assim, para OMS a QV e a posição do colaborador no contexto social que vive está ligada aos seus objetivos e as expectativas individual e/ou familiar, assim, se a empresa oferece maior atração de benefícios atrai a atenção de seus funcionários.

Com o resultado de 80,50% as respostas dos colaboradores estão satisfeitos nas relações com a faceta do Ambiente do Lar, demonstrando que as

condições da moradia e do local de onde mora, um fator mostrado de muita importância para cada entrevistado.

As questões que contemplam este domínio são relativas à segurança física e à proteção apresentou um índice de 76,33%, porcentagem que reflete a satisfação dos entrevistados neste quesito.

Os resultados demonstram que as Atividades Esportivas desenvolvidas pela Pormade deste de 2003, em que foi constituído a Comissão de Esporte, com o intuito de motivar e envolver os colaboradores nas ações existentes na empresa.

Também, foram observadas as práticas da Prevenção Ambiental e Condições no Ambiente de Trabalho: a participação dos GM's (grupos de melhorias) com propostas de melhoramento auxiliam nas prevenções e melhor utilização dos recursos utilizados na empresa.

5.1.5 Qualidade de Vida do Ponto de Vista do Avaliado

Estas facetas apresentam o ponto de vista do avaliado sobre a qualidade de vida, cabe salientar que não consta em nenhum dos domínios, conforme o quadro 10:

Avaliação da Qualidade de Vida (questão 01)
 Satisfação com a Qualidade de Vida (questão 26)
 Qualidade de Vida do Ponto de Vista

Quadro 15 – Facetas que avalia a Qualidade de Vida do Ponto de Vista do Avaliado

Fonte: WHOQOL GROUP (FAMED, 1998)

Nas questões 01 e 26 são apresentadas as facetas da Qualidade de Vida do ponto de vista do avaliado. Na figura 12, demonstram-se as porcentagens de cada faceta, que busca uma percepção individual sobre a QVT.

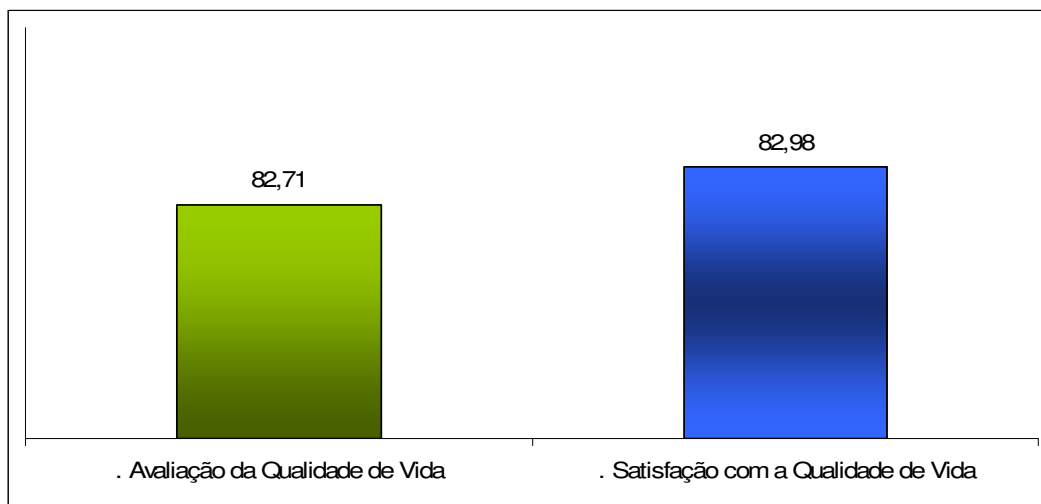


Figura 12 – Qualidade de vida do Ponto de Vista do Avaliado

Fonte: Pesquisa de Campo (2008)

A faceta da Avaliação da Qualidade de Vida apresentou o resultado de 82,71% sob o ponto de vista do colaborador, mas a satisfação com a Qualidade de Vida com um índice um pouco maior de 82,98%, demonstra satisfação em participar das práticas desenvolvidas na indústria proposta para melhoria da QVT.

A faceta da Avaliação da qualidade de vida representa um nível de satisfação considerável com índice de 82,71%, pela abordagem da percepção dos colaboradores na indústria estudada.

A faceta da QV do ponto de vista do avaliado, demonstram que estão felizes com o ambiente de trabalho, sabe-se que pode existir diferenças na percepção da QV em cada um e de que altera ao passar dos anos (Salles, 2005).

Salles (2005) analisa a QV tomando como ponto de partida a ótica do colaborador, sobre o que entende sobre o tema, porque é uma relação direta com influencias do estado da saúde, o prazer no trabalho, remuneração, o convívio com familiares e até ao lazer.

As práticas desenvolvidas pela indústria possibilitam uma melhoria da QVT, destacam-se:

1. PETIM – Programa de Erros, Tesouros, Inovação e Melhorias.
2. Prêmio de Melhorias.
3. Frase da Semana.
4. Brigada de Incêndio.
5. Programa Quase Acidente
6. Interpretação Missão e Valores.
7. Interpretação Programa Marins.

As necessidades básicas são procuras constantes de todo o ser humano para melhoria da sua QV, revista, jornais e estudos apresentam tal busca como obsessiva para alcançar uma maior longevidade, bem estar e da própria dignidade humana, o que isso é apresentado na empresa estudado.

Com situações preocupantes sobre a vida e principalmente uma possibilidade da melhoria da qualidade de vida, demonstra-se pelo escore apresentado na figura 16, um nível considerável de satisfação com um resultado de 82,98% em que diz respeito à avaliação da QV.

Na realização das práticas da qualidade a indústria contribuiu diretamente na perspectiva e expectativa de melhorias da satisfação as necessidades de cada avaliado, melhorando conseqüentemente a QV dos mesmos.

A média de todos os Domínios é um índice de 80,45%, próximo o percentual da avaliação da QV e da Satisfação da QV, que condiz uma percepção geral de todos os avaliados evidenciando uma avaliação considerável de satisfação.

Um trabalho contínuo, observado na empresa estudada é necessário para o esforço físico indispensável em alguns setores, em que requer posturas prolongadas e repetitivas. Assim, ao tentar amenizar existem práticas que utilizadas no ambiente de trabalho que contribuem para a melhoria da qualidade de vida, além de motivar a todos a procurarem estímulos à melhoria do processo em cada atividade realizada.

5.2 POTENCIAL MOTIVADOR DO TRABALHO

A figura 13 apresenta o resultado e a Média das Dimensões Essenciais de Trabalho e Potencial Motivador do Trabalho, realizado com os colaboradores. Também, se visualiza a Variedade de Tarefas, a Identidade de Tarefa, a Importância da Tarefa (Significância), Autonomia e o Feedback.

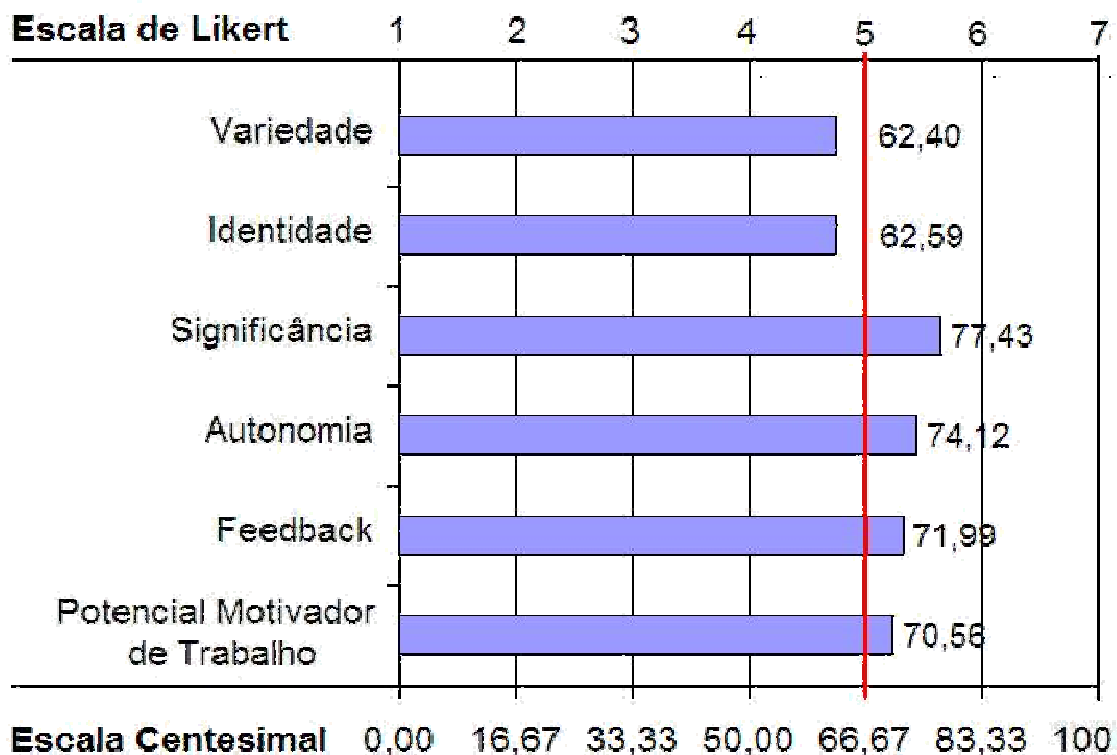


Figura 13 – Média da Dimensões Essenciais

Fonte: Pesquisa de Campo (2008)

Os resultados obtidos dos 94 respondentes do universo estudado, 70 deste, igual a 72,92% apresentaram Potencial Motivador de Trabalho satisfatório.

Já os resultados da Média das Dimensões Essenciais de trabalhos e do instrumento aplicado, demonstraram um índice o baixo da média apontado pelos colaboradores no ambiente de trabalho, onde Variedade de 62,40%, Identidade com 62,59%, Significância 77,43%, Autonomia de 74,12%, Feedback com 71,99.

No intuito de promover em um momento a relação às práticas de gestão e valorização de pessoas; em outro o exercício da responsabilidade social; e por último, não menos importante a troca de informações sobre metodologias de sucesso. Então se visualiza um fortalecimento em todos os setores produtivos da indústria e na melhoria continua de sua gestão.

Esses resultados apontam um nível satisfatório de Potencial Motivador de Trabalho de 72,92%. Esse índice do PMT pode ser correlacionado com a faceta do Meio Ambiente que apresentou uma média de 69,79%, contribuiu para diminuir o nível do potencial motivador do colaborador em seu ambiente de trabalho e em outras circunstâncias da vida.

A relação das respostas ao ambiente de trabalho é direta com as tarefas e por isso variam na percepção de cada colaborador pelo desafio em ter habilidades diferenciadas para aliviar conseqüentemente da rotina e monotonia de suas atividades (DAVIS, 2001).

Qualidade passa ser um dos fatores que se diferenciam na competitividade no que concerne à quantidade. Isso gera inquietação nos setores produtivos da indústria que, com maior ou menor envolvimento de gestores e funcionários, preocupa-se em atingir as metas propostas.

A GQ nas empresas está associada a várias práticas da qualidade em busca da melhoria na qualidade de vida e qualidade do trabalho. Essas práticas seguem metas e objetivos previamente definidos.

No ambiente industrial a GQ contribui para o alcance das metas propostas em consonância com seus objetivos, mediante a utilização de todos os recursos disponíveis, logrando, no final, um produto ou um serviço qualitativo, segundo espera um exigente consumidor.

Entende-se que as práticas de qualidade, encaixam-se no nicho de mercado em que a empresa atua e favorecem a fabricação de produtos de alta qualidade e acima de tudo competitivos, não contradizendo as metas predefinidas pela gestão administrativa da indústria.

Então, por intermédio da integração do conhecimento teórico repassado nos treinamentos realizados na indústria, a formação dos colaboradores é contínua, com entendimento do uso das práticas da qualidade nas tarefas diárias e não só no ambiente da indústria.

Ao compreender os fatores que afetam as práticas do planejamento estratégico, com ações contínuas de integração entre os setores da indústria, os colaboradores passam a conhecer melhor o meio em que estão inseridos.

Para Silva (2002, p. 416):

Muitos são os fatores que afetam uma indústria e a maioria deles muda constantemente. Estes fatores são chamados forças causadoras das mudanças, e podem se originar tanto dentro como fora da indústria, isto é, o processo de mudanças organizacional pode começar com o surgimento de forças endógenas e exógenas à indústria.

Conhecendo os fatores e a mudança na aplicação desse conhecimento facilitará a obtenção de resultados que contribuirá para continuidade da gestão da qualidade na melhoria da QVT.

O sucesso nos negócios é conseguido com planejamento, perseverança, atitude na implementação das ações, acompanhamento da evolução tecnológica e dos indivíduos com informações que contribuem para atingir o propósito estratégico da empresa.

Quando se procura compreender o porquê de certas dinâmicas realizadas na sociedade, descobre-se que muitas destas não fizeram uso suficiente da tecnologia proposta na melhoria da produtividade, criando dificuldades para atingir com sucesso suas estratégias.

5.3 FORMULÁRIO

Na faceta da QV do ponto de vista do avaliado e Satisfação da QV apresentou um resultado de 80,45%, demonstrando uma considerável satisfação, aos avaliados. Assim, foram separados dois grupos entre cinco menores médias e cinco maiores médias.

O grupo de cinco menores médias dos respondentes em relação à QV está demonstrado na tabela 1, abaixo:

Tabela 1 – Menores Médias dos Entrevistados em relação à QV (Grupo 1)

Código	Sexo	Estado Civil	Idade	Média
31 AF	Masculino	Solteiro	26	59,34
58 BH	Masculino	Solteiro	21	62,26
15 O	Masculino	Solteiro	21	62,26
28 AC	Feminino	Casada/união estável	19	65,65
16 P	Masculino	Solteiro	25	66,60

Fonte: Formulário (2008).

No primeiro grupo representado pelas cinco menores médias das facetas respondidas que variam de 59,34% a 66,60%, demonstram uma posição de insatisfação em relação à QV. Estas cinco menores médias refletem a um escore baixo nas facetas de Participação em, e oportunidades de recreação/lazer e de Recursos financeiros dos respondentes.

A resposta da primeira pergunta (P1) a cada colaborador segue a ordem apresentada na tabela 1. Em relação à primeira pergunta: **Qual setor desenvolve melhor suas habilidades?** Nesta questão busca identificar cada respondente no universo estudado, conforme tabela 2:

Tabela 2 – Aspectos relacionados à QV – Grupo 1

Grupo 1 – Menores Médias	
P1 – Qual setor desenvolve melhor suas habilidades?	
Identificação	Pontos que se destacaram
31AF	Estou a três anos no setor de pintura, no início não foi muito fácil, pois nunca tinha trabalho em empresa madeireira, passei após alguns meses a trabalhar no setor de furação de portas.
58BH	Tenho dois anos de empresa, comecei no setor de pintura e acabamento na Lina de produção, depois de 8 meses passei a operar as máquinas CNC de acabamentos e pinturas.
15O	Iniciei as atividades há dois anos, iniciei os primeiros trabalhos no piso da fábrica, setor carregamento, hoje atuo na Área Comercial da empresa.
28AC	Comecei trabalhando no setor de embalagem, já passaram mais três anos de

	trabalho e agora estou na produção no setor de porta pronta.
16P	Trabalho no setor administrativo a mais de cinco anos neste tempo já passou por três funções na empresa para estar trabalhando neste hoje.

Tabela 2: P1 – Grupo 1.

Com relação à P1 percebe-se uma mudança rápida de setores, em que obriga o colaborador se especializar para atender as necessidades da empresa, de maneira a exigir um esforço além da atividade comum atrelada ao setor.

Na continuidade das respostas verificou-se a segunda pergunta conforme a tabela 3: **Percebe as mudanças no trabalho com a aplicação de práticas referentes à qualidade na indústria?** Com as seguintes respostas:

Tabela 3 – Estatística Descritiva das Dimensões Essenciais do Trabalho e do Potencial Motivador do Trabalho – Grupo 1

Grupo 1 – Menores Médias	
P2 – Percebe as mudanças no trabalho com a aplicação de práticas referentes à qualidade na indústria?	
Identificação	Pontos que se destacaram
31AF	Sim, no setor aprendi muito sobre o produto e sobre máquinas, agregando conhecimento, pois freqüentava cursos ofertados pela empresa.
58BH	Remanejamento de setores como oportunizar o crescimento profissional dentro da empresa, já conhecemos os processos, o produto, objetivos e metas.
15º	Sim, a empresa proporciona as práticas de qualidade a nós funcionários, com oportunidade de crescimento.
28AC	Temos desafios, só tem aumentado, a cada desafio alcançado somos remanejados para outros setores assumindo mais responsabilidades.
16P	Vejo que sim, porque a empresa cobra constantemente, muita dedicação e responsabilidade no que se faz.

Tabela 3: P2 – Grupo 1.

As respostas destacam na tabela 3 um remanejamento de setores e muita responsabilidade pelas atividades desenvolvidas por estes colaboradores. Também, as práticas da qualidade contribuem na formação profissional e novas habilidades, os quais exigem um esforço maior de cada colaborador.

A terceira pergunta feita aos colaboradores foi descrita na tabela 4:

Como é o envolvimento junto à equipe de trabalho? Como resposta a ela segue abaixo cada uma das exposições:

Tabela 4 – Estatística dos Aspectos de Qualidade de Vida – Grupo 1

Grupo 1 – Menores Médias	
P3 – Como é o envolvimento junto à equipe de trabalho?	
Identificação	Pontos que se destacaram
31AF	Com o passar do tempo fui adquirindo conhecimento com o trabalho e absorvendo as orientações que tive e fui aprimorando meus conhecimentos.
58BH	Recebi treinamento específicos para trabalhar no setor, a empresa investe em cursos para o aprimoramento profissional e contudo o crescimento do funcionário.
15º	A oportunidade de crescimento profissional em cada setor é acessível a todos os funcionários.
28AC	Trabalhar em equipe foi quando vi que as oportunidades estavam chegando, onde conseguimos alcançar os objetivos colocados para nós.
16P	Senti-me muito feliz por receber uma nova oportunidade, a responsabilidade aumentou no trabalho em equipe, mas aceitei como um novo desafio.

Tabela 4: P3 – Grupo 1.

As respostas dos colaboradores demonstradas na tabela 4 em que o trabalho em equipe proporciona novas oportunidades de crescimento profissional, mas, com desafios que geram responsabilidades ainda não assumidas pelos colaboradores.

A quarta pergunta aborda se, no **ambiente de trabalho existe motivação para execução das atividades?** Essa questão tem por objetivo, verificar o que motiva os colaboradores no ambiente de trabalho e relação pessoal, conforme na tabela 5:

Tabela 5 – Estatística Descritiva das Questões Gerais da Qualidade de Vida e dos Domínios de Qualidade de Vida – Grupo 1

Grupo 1 – Menores Médias	
P4 – Ambiente de trabalho existe motivação para execução das atividades?	
Identificação	Pontos que se destacaram
31AF	Liberdade que tive em realizar meu trabalho e hoje sou muito feliz com o que faço.
58BH	Temos a oportunidade de estar nas outras áreas aprendendo sobre o processo de cada uma.
15º	A oportunidade de mudar de setor, crescer na empresa.
28AC	Visando o meu desenvolvimento profissional me propus a aprender o trabalho.
16P	Passei por três funções na empresa, mas, me sinto completamente realizado com a função que estou exercendo agora.

Tabela 5: P4 – Grupo 1.

A relação das respostas desta P4 e das anteriores está na oportunidade proporcionada pela empresa. Destaca a liberdade de ação, limitada ao processo da busca constante do conhecimento para a melhoria profissional, um fator motivador.

Na última questão feita ao colaborador conforme a tabela 6 aborda: **como é seu relacionamento com os colegas, amigos e familiares?** A relação interna e externa são fatores que influenciam o colaborador no ambiente de trabalho, elas podem afetar a qualidade dos processos produtivos da empresa.

Tabela 6 – Correlação entre os resultados dos estruturadas para JDS e WOQO-bref – Grupo 1.

Grupo 1 – Menores Médias	
P5 – Como é seu relacionamento com os colegas, amigos e familiares?	
Identificação	Pontos que se destacaram
31AF	Troca de informações e aprimoramento dos conhecimentos, família importante, base e referência para sempre.
58BH	A empresa investe em cursos para aprimoramento profissional, os amigos parte da minha vida e a família base para enfrentar desafios e comemorar as realizações.
15O	Com os colegas cooperação, já com familiares e amigos afetividade.
28AC	O trabalho na empresa é em conjunto para alcançar os objetivos propostos, família e amigos são tudo para vida.
16P	De responsáveis por qualquer que seja a função na empresa, amigos e a família mais uma relação de carinho, companheirismo e de vivência.

Tabela 6: P5 – Grupo 1.

As relações diferenciam as ações da Pormade na qualidade de um ambiente de trabalho saudável, demonstradas na tabela 6. As influências internas e externas interferem diretamente na QV dos colaboradores.

Na seqüência o grupo de médias menores da QV é observado às influências externas, pelo impacto direto na implementação e/ou na realização das práticas da qualidade desenvolvida na empresa.

No segundo grupo representado pelas cinco maiores médias das facetas respondidas em relação à QV, conforme tabela 7:

Tabela 7 – Maiores Médias dos Entrevistados em relação à QV (Grupo 2)

Código	Sexo	Estado Civil	Idade	Média	
20	T	Masculino	casado/união estável	36	92,64
72	BV	Masculino	casado/união estável	38	93,12
76	CA	Masculino	casado/união estável	44	93,39
26	AA	Masculino	casado/união estável	33	94,58
25	Z	Masculino	casado/união estável	36	97,14

Fonte: Formulário (2008).

O segundo grupo, então representado pelas cinco maiores médias das facetas respondidas que varia de 92,64% a 97,14%, uma posição de satisfação em relação à QV. Estas cinco maiores médias refletem a um escore alto em todas as facetas respondidas pelos colaboradores.

Seguindo a estrutura das perguntas e respostas a cada colaborador segue a ordem apresentada na Tabela 7. **Em relação à primeira pergunta: Qual setor desenvolve melhor suas habilidades?** Nesta questão busca identificar cada respondente no universo estudado, demonstrado na tabela 8:

Tabela 8 – Aspectos relacionados à QV – Grupo 2

Grupo 2 – Maiores Médias	
P1 – Em relação à primeira pergunta: Qual setor desenvolve melhor suas habilidades?	
Identificação	Pontos que se destacaram
20T	Estou desde 1989 onde iniciei minhas atividades no setor de gradação, passei pelo setor de secagem e hoje conclui a faculdade de administração e passei a trabalhar no setor de almoxarife, pois conheço bem a empresa.
72BV	Eu estou no quadro de profissionais há 15 anos, comecei na produção, passei por inúmeros setores, aprendi a trabalhar com várias máquinas e hoje estou no cargo de coordenador de PCP (Planejamento e Controle de Produção).
76AC	Comecei na empresa em 2000, trabalhei em vários setores de produção: lixadeira prensa, máquina, carregamentos e outros. Agora estou no SAE (Setor de Atendimento a Engenharia), com conhecimento e habilidades que possuo, vejo que estou dando o melhor de mim neste setor.
26AA	Comecei trabalhando no setor de acabamentos de portas, como a empresa oferece curso de computação sem custo nenhuma para os funcionários comecei a fazer e logo mudei de setor, e, hoje faço parte do setor de vendas, ainda realizo cursos para melhorar minhas habilidades.
25Z	Estou a oito anos na empresa, desde que fui contratado tive muitas oportunidades dentro da empresa, comecei em marketing e recentemente fui para o setor financeiro, me sinto muito feliz pela oportunidade.

Tabela 8: P1 – Grupo 2.

Na tabela 8, os colaboradores são proporcionados inúmeras vezes a possibilidade de crescimento junto à empresa pelas oportunidades dadas. A empresa disponibilizando treinamentos e cursos contribuem para o que querem crescer, fato este que ficou claro junto aos colaboradores.

Na segunda pergunta, demonstrada na tabela 9: **Percebe as mudanças no trabalho com a aplicação de práticas referentes à qualidade na indústria?** Registradas as seguintes respostas:

Tabela 9 – Estatística Descritiva das Dimensões Essenciais do Trabalho e do Potencial Motivador do Trabalho – Grupo 2

Grupo 2 – Maiores Médias	
P2 – Percebe as mudanças no trabalho com a aplicação de práticas referentes à qualidade na indústria?	
Identificação	Pontos que se destacaram
20T	Claro que sim, pois além de mim outros também estão tendo a mesma oportunidade de estudar e buscar conhecimentos, motivados pelas atividades que empresa oferece.
72BV	É justificado pela minha mudança de setor, com o conhecimento que adquiri dentro da linha de produção fui convidado a trabalhar em outra área.
76AC	Acredito piamente que a empresa oferece oportunidades para quem se esforça, participa de suas atividades e busca crescimento profissional.
26AA	Quando trabalhava no setor de furação onde as máquinas operam por computador, comecei a participar dos programas e cursos, assim, peguei experiência neste setor e fui remanejado para o setor de montagem de portas.
25Z	Neste setor consegui desenvolver várias ações dentro de minha função, acredito que foi uma oportunidade única e os programas contribuíram para isso.

Tabela 9: P2 – Grupo 2.

Na tabela 9 as respostas ficam evidentes que as práticas adotadas pela Pormade contribuem para a qualidade, não só contribuíram como, motivam seus colaboradores a crescerem e serem reconhecidos pelos seus trabalhos.

A pergunta seguinte realizada aos colaboradores foi descrita na tabela 10: **Como é o envolvimento junto à equipe de trabalho?** Abaixo as exposições:

Tabela 10 – Estatística dos Aspectos de Qualidade de Vida – Grupo 2

Grupo 2 – Maiores Médias	
P3 – Como é o envolvimento junto à equipe de trabalho?	
Identificação	Pontos que se destacaram
20T	A empresa procura propiciar aos funcionários que trabalham dentro dela e principalmente demonstram que estão para assumir novas responsabilidades.
72BV	A troca de conhecimento e informações sobre a operação das máquinas é um ponto importante do trabalho em equipe na empresa, todos se ajudam.
76AC	Hoje julgo que o crescimento profissional nesta empresa existe e depende do esforço de cada funcionário, aqui todos têm chance, basta querer e esforçar-se um pouco que logo ele vem, embora a taxa “turnover” da empresa seja baixa as oportunidades sempre aparecem independentes de credo ou cor, apenas do desempenho.
26AA	Como todos têm oportunidades de crescimento a ajuda entre as equipe é tranqüilo, todos ajudam conforme sua disponibilidade e a empresa disponibilizam dinâmicas de grupo.
25Z	Tenho certeza que a minha motivação dentro da equipe é resultado de tudo o que a empresa me proporcionou, ou seja, oportunidades.

Tabela 10: P3 – Grupo 2.

Através do preenchimento do formulário na P3, percebe-se que as práticas de qualidade, desenvolvida pelo setor de Recursos Humanos é utilizada pela empresa para mobilizar todos os colaboradores na melhoria da qualidade no ambiente de trabalho. Por isso, o setor de Recursos Humanos adota as práticas já na contratação e durante a execução das atividades nos setores produtivos da empresa, dados fornecidos pela empresa Pormade.

A quarta pergunta aborda o **ambiente de trabalho existe motivação para execução das atividades?** Essa questão busca evidenciar o que motiva os colaboradores, conforme tabela 11:

Tabela 11 – Estatística Descritiva das Questões Gerais da Qualidade de Vida e dos Domínios de Qualidade de Vida? – Grupo 2

Grupo 2 – Maiores Médias	
P4 – Ambiente de trabalho existe motivação para execução das atividades?	
Identificação	Pontos que se destacaram
20T	Pois, não é só o salário que justifica a gente trocar de emprego mas, e tudo o que ela oferece, ex.: cursos de informática, esporte, convênio, médicos, e muitas outras coisas, importante que tudo isso não é só para mim mas também para toda família.
72BV	Tive oportunidade de trabalhar com máquinas, como operador, e assim, trabalhei com diversas máquinas em vários setores da empresa.
76AC	Trabalhei também no turno da noite, onde aproveitava a parte do dia para visitar amigos no administrativo da empresa e aprender o serviço deles.
26AA	Claro que para mim poder mudar de função disponibiliza cursos de computação, cursos de vendas e treinamentos para poder trabalhar neste setor, tudo isto sem custo nenhum pra mim.
25Z	No setor que trabalho consegui desenvolver várias ações dentro de minha função, acredito que foi uma oportunidade não pararam por ai.

Tabela 11: P4 – Grupo 2.

Os relatos dos colaboradores demonstram na tabela 11 uma motivação existente na execução das atividades realizadas pela empresa, justificado pelas oportunidades disponibilizadas aos colaboradores.

A última pergunta realiza foi: **como é seu relacionamento com os colegas, amigos e familiares?** Segue abaixo na tabela 12 o que cada respondentes no universo estudado:

Tabela 12 – Correlação entre os resultados dos estruturadas para JDS e WOQOL-bref – Grupo 2

Grupo 2 – Maiores Médias	
P5 – Como é seu relacionamento com os colegas, amigos e familiares?	
Identificação	Pontos que se destacaram
20T	Relação aberta com todos os colegas e busca do conhecimento e melhorias no ambiente de trabalho, conseqüentemente levando tranqüilidade para a família e na relação com os amigos.
72BV	Tive oportunidade de aprender e repassar conhecimento com os colegas do meu setor e também dos outros setores. A empresa nos orienta para aplicar as relações no ambiente da fábrica com os nossos familiares e amigos, tem melhorado a relação.
76AC	Minha esposa sempre comenta domingo a noite: - amanhã é segunda feira e começa tudo de novo! Fico feliz por não pensar desta maneira e ter prazer em levantar cedo na segunda e ir trabalhar, pois sei que sou valorizado e valorizo que tenho.
26AA	Existe uma integração entre os setores que difícil de explicar, mas a competitividade de ocupar as novas oportunidades é praticada naturalmente entre todos os funcionários. Com a família a relação tem melhorado a cada dia, com trabalho e benefícios tudo ajuda para o convívio.
25Z	Na empresa tenho certeza que a minha motivação dentro da equipe é pela relação que existe com todos. Na minha família a relação sempre foi boa e com amigos também.

Tabela 12: P5 – Grupo 2.

O relacionamento interno é relatado como um fator determinante entre os colaboradores demonstrando na tabela 12, um convívio harmônico e cooperativo com todos os membros da equipe. No relacionamento externo nota-se uma boa convivência familiar e com os que convivem, possibilitando uma melhoria na QV.

Após as respostas dos colaboradores nos dois grupos, caba salientar que o registro aqui realizado foi da maneira exposta pelos dez colaboradores, sem qualquer alteração ou acerto na fala que realizaram

5.4 DISCUSSÃO

Os negócios de sucesso não são frutos do acaso. Eles são conseguidos com planejamento, perseverança, atitude na implementação das ações, acompanhamento da evolução tecnológica e dos indivíduos com informações e comprometidos com o propósito estratégico da empresa.

As etapas do planejamento e a utilização de práticas da qualidade ajudam no entendimento de todos os colaboradores, possibilitando resultados melhores nas atividades da indústria. Assim, os recursos despendidos para

desenvolver o programa de qualidade visam alcançar os benefícios ao longo do tempo em favor de todos os envolvidos na melhoria dos processos produtivos da empresa (DAVIS, 2001).

A velocidade de transferência do conhecimento neste processo de interação proporciona que, segundo Silva (2002, p. 33) “os administradores precisam desenvolver suas habilidades de comunicação, uma das três mais exigidas no desempenho das suas atividades”, auxiliando assim, na melhoria das práticas de qualidade nos processos produtivos da indústria e na execução dos insumos.

Com velocidade na comunicação, a organização procura disponibilizar recursos que venham a incrementar a habilidade técnica dos colaboradores. Evidencia-se que, através da QT e o envolvimento de todos os colaboradores, haja possibilidade de melhoria na troca de conhecimento durante as etapas de implantação das práticas da qualidade, comprometendo os colaboradores em cada um dos processos existentes em seu setor produtivo.

A evolução da qualidade é embasada em conceitos, teorias e épocas distintas da história das indústrias. Essas evoluções auxiliam na gestão da qualidade, principalmente para detectar problemas na elaboração dos produtos e atender o mercado exigente e competitivo, além de proporcionar aumento na produtividade com a qualidade nos produtos e serviços ofertados pela empresa (OLIVEIRA, 2004).

No presente estudo, as práticas de qualidade adotadas para possibilitar o aumento da QVT é o cerne da discussão, de maneira que é importante destacar a participação da empresa no PSQT, que vem auxiliar na avaliação da gestão da qualidade no ambiente de trabalho.

Possível propor a melhoria nas práticas após devolutiva recebida pela participação do Prêmio, propiciando novos conhecimentos a serem aplicados nas etapas de conscientização dos colaboradores nos processos produtivos e no seu dia-a-dia. Para o Grupo do WHOQOL, a importância é a percepção do indivíduo da sua posição de vida e dos valores que o norteiam, tais percepções estão dentro do contexto da QV.

No trabalho foi desenvolvida a análise exploratória das práticas realizadas que mais contribuem para a QVT e QV, entre elas estão:

Desenvolvimento interno, Educação e Desenvolvimento, Gestão Participativa: a) PETIM – Programa de Erros, Tesouros, Inovação e Melhorias; b) Vencedoras do Prêmio de Melhorias; c) Frase da Semana; d) Brigada de Incêndio; e) Programa Quase Acidente; f) Interpretação Missão e Valores e g) Interpretação Programa Marins, Saúde, Segurança e QVT com 4 princípios primordiais: Seguro, tranquilo, saudável e feliz, Atividades Esportivas contando com 95 atletas em 20 modalidades, Prevenção Ambiental e Condições no Ambiente de Trabalho: a participação dos GM's. As práticas de qualidade adotadas aumentam a auto-estima dos colaboradores conforme resultados da pesquisa de 87,98%, um grau satisfatório na relação das atividades executadas em cada setor produtivo da indústria.

A indústria, ao deslumbrar a possibilidade de ampliação no mercado de seus produtos e serviços, passa a realizar estratégias em conjunto com os setores da empresa. Somam-se todos os esforços individuais almejando adaptar a realidade em que a empresa está inserida no mercado, para não ser meramente discursiva e de imposição em suas ações, e, sim participativa com responsabilidade social.

Uma consequência das práticas da qualidade é o desenvolvimento de técnicas empresariais despertando as criações de novos serviços e os usos da tecnologia. Assim, os objetivos de relacionamento e criação do conhecimento interagem um processo de avaliação contínua das práticas executadas.

Para Davis (2001) deve existir uma adequação entre a tecnologia e as pessoas, diminuindo dois fatores, os de sentimentos negativos em relação a sua função e os de saúde do colaborador. Tais fatores estão relacionados com o tipo de ambiente de trabalho que é encontrado pelos colaboradores levando em consideração os valores extrínsecos ao ambiente, como o ambiente do lar, transporte e suporte (apoio) social.

As respostas resultantes da aplicação do instrumento WHOQOL-bref aos domínios apresentaram um grau considerável de satisfação; no Domínio Físico 82,78%, Domínio Psicológico 84,43%, Domínio Relações Sociais 84,84% e no Domínio Meio Ambiente 69,79%.

Para Sánchez (2001) a realização de práticas organizacionais com os colaboradores é necessária que todos queiram agir em certa direção, que seja

determinado como trabalhar com o sucesso e o fracasso, de maneira que ao executar uma tarefa a sua auto-estima seja influenciada e tenha motivação diária para a realização das mesmas.

O comprometimento das práticas aplicadas na indústria na chamada Administração de Recursos Humanos, a QV passa a ser privilegiada, observando, sempre observando a flexibilidade, gestão e qualidade dos produtos e serviços executados pelos colaboradores (OLIVEIRA, 2004).

A indústria defronta-se então, com o desafio de identificar seus pontos fortes e oportunidades de melhoria para aumentar as possibilidades de desempenho e fortalecimento das práticas de qualidade nos processos produtivos da empresa. Assim, a participação dos colaboradores nas decisões das ações da empresa, proporcionando motivar cada indivíduo na melhoria da sua qualidade de vida seja no trabalho e nas relações pessoais.

O fator comportamental de cada empresa se reflete em seus colaboradores, tanto que Silva (2002, p. 220) descreve que “o comportamentalismo pode ser definido como uma doutrina psico-sócio-filosófica, que visa explicar os fenômenos sociais por meio de comportamento dos indivíduos e o estudo das causas que influenciam tal comportamento”. O conhecimento e a comunicação contribuem para a execução de projetos com fins comuns ao setor produtivo.

Da mesma maneira, acontecem as influências internas e externas na indústria e em suas etapas da aprendizagem, que contribuem no processo de tomada de decisões no momento de interagir com as tecnologias disponíveis aos colaboradores.

As práticas desenvolvidas no ambiente de trabalho favorecem a integração colaboradora nas políticas de gestão (administrativa e de pessoas) com ações de caráter social. A participação dos colaboradores compartilha seus anseios junto à indústria, no uso de um programa para a melhoria QVT, conforme descrito no Regulamento e Manual do PSQT (2007):

Estimular a responsabilidade social empresarial da indústria brasileira, despertando colaboradores e empregadores para o exercício da ética e da transparência nas relações de trabalho, tendo em vista a convivência harmoniosa e produtiva, enfatizando interesses comuns que assegurem adequadas condições de trabalho para o aumento da qualidade de vida dos colaboradores, da produtividade e da competitividade da empresa no mercado.

O PSQT vem a ser uma possibilidade de avaliar as práticas de qualidade usadas no ambiente de trabalho das empresas, para possibilitar o aumento na melhoria da QVT.

A faceta Pensar, Aprender, Memória e Concentração e a faceta de Segurança Física e Proteção teve um nível de satisfação considerável, pois, sua eficácia e sua relação aumentam a valorização das ações realizadas pelos colaboradores, os quais propiciaram automaticamente modificações em comportamentos enraizados, alimentando o crescimento intelectual na execução das habilidades em relação às tarefas executadas.

Com o uso dos instrumentos utilizados no estudo percebem-se os resultados obtidos do formulário respondido em relação à QV. Para que ela aconteça é necessária a percepção individual em todas as circunstâncias de sua vida. Como apresentada nas facetas Relações Pessoais, na Capacidade de Trabalho e nas Atividades da Vida Cotidiana, demonstra tais resultados as percepções dos colaboradores no dia-a-dia.

Outras facetas evidenciam as condições de um conjunto de parâmetros individuais em relação à saúde e meio em que vivem nos Cuidados de Saúde e Sociais: disponibilidade e qualidade, Segurança Física e Proteção ligados diretamente com a Energia e Fadiga com níveis regular de satisfação da melhora da Qualidade de Vida.

Uma das facetas que apresentou o menor grau de satisfação foi de Recursos Financeiros. Seria interessante analisar qual seria o nível de recursos necessários para cada indivíduo atender seus sonhos, objetivos e principalmente suas necessidades como a saúde, por exemplo. As facetas e fatores estudados apresentaram uma média considerável de QVT, demonstrando que a práticas estão no caminho em que possibilita um ambiente agradável para a realização dos processos produtivos e das relações sociais.

6 CONCLUSÕES

O trabalho assume a importância em uma sociedade ligada a sua responsabilidade social e na capacidade das empresas em criar novos produtos, reinventá-los, melhorar o serviço que executa e aumentar a competitividade para enfrentar novos mercados. Há fatores exigidos no trabalho que fazem da criatividade entre os colaboradores uma constante em melhorar sua relação social e de produtividade.

Na aplicação dos instrumentos de análise, utilizado neste estudo de caso selecionado, verificou-se que os trabalhadores entrevistados têm grau satisfatório na percepção da QV e apontam esta satisfação para condição na melhoria da QVT.

De todos os fatores observados tiveram uma avaliação acima da média de satisfação na percepção da QV, relacionados às facetas dos domínios: Físico, Psicológico, Relações Sociais e as correlações entre eles, demonstrando uma relação direta da empresa com seus colaboradores. A participação dos colaboradores nos setores produtivos da indústria ajuda atingir a melhoria do ambiente de trabalho propiciando movimentos integradores de forma competitiva.

A prática de qualidade torna-se rotina na indústria. E palestras regulares sobre a importância da qualidade no cotidiano melhoram as perspectivas no ambiente de trabalho. A reflexão sobre a QVT alavanca uma vivência mais harmônica entre colaboradores e com gestores mais conscientes em relação à sua liderança para um ambiente mais integrado, produtivo e qualitativo.

Dos aspectos que representaram uma menor satisfação pelos colaboradores avaliados, destacou-se a faceta dos Recursos Financeiros de acordo com os resultados obtidos e a correlação com o Potencial Motivador de Trabalho, deram a maior expressão de todos os domínios, facetas e correlações pesquisadas e analisadas. Fica aliado à necessidade dos administradores procurarem alguma forma de implementar em sua indústria com uso de programas sociais, instrumentos e práticas, de maneira que utilizados possam envolver todos os colaboradores da empresa e, se possível, sanar esta insatisfação manifestada.

As diferenças individuais percebidas pelos gestores favorecem a execução de práticas da qualidade, que são, num primeiro momento, desafiadoras aos olhos dos colaboradores, agentes das várias habilidades que possuem.

Neste domínio e correlação, observou-se que o desenvolvimento econômico está provocando mudanças rápidas na indústria e contribui com parcela significativa na qualidade de vida e na produtividade dos produtos e/ou serviços ofertados. A cada ano a empresa deve investir no capital humano, de maneira a possibilitar o aumento da contribuição individual na empresa.

A integração das ações proposta pelas práticas utilizadas na indústria pode auxiliar a gestão da qualidade na busca da aplicação das melhorias no ambiente de trabalho e na busca de novos conhecimentos adquiridos extra-indústria. Assim, contribuirá na melhoria na qualidade de vida dos colaboradores.

Os resultados obtidos indicam níveis satisfatórios de saúde indicados no uso dos instrumentos WHOQOL-bref e Potencial Motivador de Trabalho que mensuraram a QV, mas é fundamental observar a percepção individual relativas à saúde e aos aspectos que interferem na vida pessoal. É evidente que os colaboradores em suas respostas demonstraram valorização a si mesmo no momento de avaliados e estão satisfeitos ou de bem por estarem trabalhando naquele setor da indústria.

A questão do desenvolvimento da qualidade de vida no trabalho demanda uma orientação mais abrangente e clara para todos os colaboradores, com visão de longo prazo no êxito do programa e de que ações momentâneas, sem continuidade no uso das ferramentas, irão desmotivar todos os envolvidos.

Os recursos existentes nas organizações, como estrutura física, pode apresentar uma vivência melhor dos colaboradores na aprendizagem das etapas envolvidas, ou então, a presença de profissionais treinados que buscam desenvolver um trabalho consciente e de competência em suas ações, sem perder a essência da qualidade de vida no trabalho. Esses são exemplos que a inexistência de ferramentas de qualidade e as condições necessárias para aplicá-las, podem tornar os esforços ineficazes por falta de um ambiente propício para interação e ações em conjunto.

Destaca-se, a importância da GQ que, usada de maneira planejada, contribuirá no desenvolvimento das competências capacitando os colaboradores na redução de desperdícios e conseqüentemente um retorno aos seus colaboradores em todos os setores produtivos da organização. A empresa deve preocupar-se com uma metodologia na execução da QVT, para que possam interpretar e aplicar os processos adequadamente de forma contínua no ambiente de trabalho

A indústria possibilita práticas de qualidade e de relacionamento com todos os gestores e colaboradores independentemente do setor produtivo, a fim de obter uma rápida transferência da importância da QT, mediante o envolvimento de todos os colaboradores.

O presente estudo disponibiliza informações para a continuidade de estudos em relação à QVT, que proporcione discussões, comparações e acima de tudo contribuía para o aumento na melhoria da Qualidade, Qualidade de Vida e QVT.

Isso se dará a partir de profissionais treinados, que buscam desenvolver um trabalho consciente e de competência em suas ações, sem perder a essência da qualidade de vida no trabalho e na sociedade. Esses são alguns exemplos de que a inexistência de ferramentas de qualidade, e as condições necessárias para aplicá-las, podem tornar os esforços ineficazes por falta de um ambiente propício para integração de ações em conjunto.

A contribuição humana nas organizações, para a obtenção da qualidade, é crucial, principalmente na elaboração de procedimentos e na disseminação da política de qualidade na empresa. Atender os requisitos básicos da qualidade no trabalho é essencial, mas os treinamentos devem ser constantes para assegurar o êxito do programa. Cabe ressaltar, ainda, a importância das pessoas envolvidas no ambiente de trabalho, para o sucesso do planejamento das ações organizacionais.

Chama-se a atenção na preocupação em investir no capital humano não somente em termos de qualidade e sim em qualidade de vida de cada colaborador. Ressalta-se que as práticas adotadas pela empresa produzem possibilidades que aumentam a QVT, com uso de práticas já descritas: PETIM – Programa de Erros, Tesouros, Inovação e Melhorias; Prêmio de Melhorias; Frase da

Semana; Brigada de Incêndio; Programa Quase Acidente; Interpretação Missão e Valores e Interpretação Programa Marins.

A realização dessas práticas contribui para a avaliação do desempenho de setor produtivo da empresa, aplicadas pelo setor de Recursos Humanos da organização.

Ao pensar em transformar a realidade dos setores produtivos da empresa, propiciando uma estrutura mais ágil e integrada com todos os setores envolvidos no processo da qualidade da empresa, será necessário definir claramente as políticas de gestão de pessoas. Sendo assim, a gestão da qualidade e de pessoas são ferramentas que auxiliarão na reconstrução de valores gerenciais e na administração participativa, através da valorização do seu capital humano e treinamentos constantes, para que gestores e funcionários sintam-se, então, parte de todos os processos de mudanças.

Conclui-se pela importância da continuidade das práticas de QVT realizadas pela empresa no caso em estudo, propiciando a cada dia ter um grau maior de satisfação no ambiente de trabalho e nos cuidados na execução das atividades em cada setor produtivo.

Ao pensar em transformar a realidade dos setores produtivos da empresa, propiciando uma estrutura mais ágil e integrada com todos os setores envolvidos no processo da qualidade da empresa, será necessário definir claramente as políticas de gestão de pessoas. Sendo assim, a gestão da qualidade e de pessoas são ferramentas que auxiliarão na reconstrução de valores gerenciais e na administração participativa, através da valorização do seu capital humano e treinamentos constantes, para que gestores e funcionários sintam-se, então, parte de todos os processos de mudanças.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. A. B. Conflito e gestão da qualidade de vida nas organizações. In: CARVALHO T. H. P. F.; GONÇALVES, A.; GUTIERREZ, G. L.; VILARTA, R. (Org.). **Qualidade de Vida e Fadiga Institucional**. Campinas, SP: IPES Editorial, 2006.

_____. Mobbing ou ocosso psicológico: observações a partir da realidade Argentina. In: CARVALHO T. H. P. F.; GONÇALVES, A.; GUTIERREZ, G. L.; VILARTA, R. (Org.). **Qualidade de Vida e Fadiga Institucional**. Campinas, SP: IPES Editorial, 2006.

BEJARANO, V. C. Qualidade de Vida no Trabalho: Leituras e Possibilidades no Entorno. In: GONÇALVES, A.; GUTIERREZ, G. L.; VILARTA, R. (Org.). **Gestão da Qualidade de Vida na empresa**. Campinas, SP: IPES Editorial, 2005.

CLEGG, S. R. **Handbook de estudos organizacionais**. São Paulo: Atlas, 1998.

COSTA, E. A. da. **Gestão Estratégica**. São Paulo: Saraiva, 2002.

DAVIS, K. **Comportamento humano no trabalho**: uma abordagem organizacional. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001.

DAVIS, K.; NEWSTROM, J. **Comportamento humano no trabalho** – uma abordagem organizacional. São Paulo: Pioneira, 2001.

ANDRADE; TACHIZAWA; CARVALHO. **Gestão Ambiental**: enfoque estratégico aplicado ao desenvolvimento sustentável. São Paulo: Person Education do Brasil, 2002.

DEMING, W. E. **Qualidade**: A revolução da administração. Rio de Janeiro. Marques Saraiva, 1990.

DRUCKER, P. **Fator humano e desempenho**. São Paulo: Pioneira, 1997.

FAMED – UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL/HCPA. **Versão em português dos instrumentos de avaliação de qualidade de vida (WHOQOL)**. 1998. Disponível em: < <http://www.ufrgs.br/psiq/WHOQOL.html>>. Acesso em: 08 de março de 2008.

FAVA, R. **Estrategista**. Cuiabá: Edunic, 2002.

FERNADES, E. da. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. Salvador: Casa da qualidade Editora Ltda., 1996. 42 e 48 p.

FLECK, M. P. A. **Desenvolvimento da versão em português do instrumento de avaliação de qualidade de vida OMS (WHOQOL-100)**. In: Revista Brasileira de Psiquiatria. V. 21, n. 1 São Paulo, Jan./Mar. 2000.

FREITAS, M. E. A Gestão Contemporânea está Doente? In: CARVALHO T. H. P. F.; GONÇALVES, A.; GUTIERREZ, G. L.; VILARTA, R. (Org.). **Qualidade de Vida e Fadiga Institucional**. Campinas, SP: IPES Editorial, 2006.

FONSECA, J. S. da. **Curso de Estatística**. São Paulo. Atlas, 1996.

FULD, L. M. **Inteligência competitiva: como se manter à frente dos movimentos da concorrência e do mercado**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

GARVIN, David A. **Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

GOMES, R. A análise de dados em pesquisa qualitativa. In: MINAYO, C. S. (org). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 2000.

GONÇALVES, **Gestão da qualidade de vida na empresa**. Campinas: IPES, 2005.

GRUPO WHOQOL. **Versão em português dos instrumentos de avaliação de Qualidade de Vida (WHOQOL) 1998**. FAMED – UFRGS / HCPA. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/psiq/whoqol1.html#1>. Acesso em 08 de março de 2008.

GRUPO WHOQOL. **Versão em português dos instrumentos de avaliação de Qualidade de Vida (WHOQOL) 1998**. FAMED – Universidade Federal do Rio Grande do Sul / HCPA. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/psiq/whoqol1.html#1>. Acesso em 13 março 2008.

GUTIERREZ, G. L. Conflito e gestão da qualidade de vida nas organizações. In: CARVALHO T. H. P. F.; GONÇALVES, A.; GUTIERREZ, G. L.; VILARTA, R. (Org.). **Qualidade de Vida e Fadiga Institucional**. Campinas, SP: IPES Editorial, 2006.

HACKMAN, J. R.; OLDFHAM G. R. **Development of the Job Diagnostic Survey**. Journal of Applied Psychology, 1975, Vol. 60, No. 2, 159-170, summer, 1975.

MANÃS, A. V. Inovação e Competitividade – Um Enfoque na Qualidade. In: OLIVEIRA, O. J. (Org.). **Gestão da Qualidade: tópicos avançados**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

MARTINS, P. G. & LAUGENI, F. P. **Administração da produção**. São Paulo: Saraiva, 2005.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à administração**. São Paulo: Atlas, 2004.

MINAYO, M. C. de S. A. Ciência, Técnica e Arte: o desafio da pesquisa social. In: DESLANDES, S. F.; NETO, O. C.; MINAYO, M. C. de S. (Org.). **Pesquisa social: Teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

MOLDES, L. M. J. Mobbing ou ocosso psicológico: observações a partir da realidade Argentina. In: CARVALHO T. H. P. F.; GONÇALVES, A.; GUTIERREZ, G. L.; VILARTA, R. (Org.). **Qualidade de Vida e Fadiga Institucional**. Campinas, SP: IPES Editorial, 2006.

MOREIRA, D. A. **Administração da produção e operações**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

OLIVEIRA, O. J. **Gestão da Qualidade: Introdução à História e Fundamentos**. In:

OLIVEIRA, O. J. (Org.). **Gestão da Qualidade: tópicos avançados**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). A entidade. Disponível em: http://pt.wikipedia.org/wiki/Organiza%C3%A7%C3%A3o_Mundial_da_Sa%C3%BAde. Acesso em: 31 de dezembro de 2008.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. São Paulo. Atlas, 2000.

PALADINI, E. P. **Avaliação estratégica da qualidade**. São Paulo. Atlas, 2002.

PEDROSO, B. et al. **Potencial motivador do trabalho: tradução e adaptação cultural do instrumento de Hackman e Oldham**. 2008. No prelo.

PILATTI, L. A. Qualidade de Vida no Trabalho: Leituras e Possibilidades no Entorno. In: GONÇALVES, A.; GUTIERREZ, G. L.; VILARTA, R. (Org.). **Gestão da Qualidade de Vida na empresa**. Campinas, SP: IPES Editorial, 2005.

REIS, D. R. **Gestão da inovação tecnológica**. Barueri, São Paulo: Manole. Barueri, 2004.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 2007.

ROSA, M. A. S. **Qualidade de vida no trabalho: análise do caso de trabalhadores de uma empresa do ramo de metalurgia de Ponta Grossa – PR.** / 109f. Marco Antonio Salles Rosa. -- Ponta Grossa: UTFPR, Campus Ponta Grossa, 2006.

SALLES, E. P. de. **Qualidade de vida do auxiliar e técnico de enfermagem em UTIs**, 2005, 123 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Goiás, Faculdade de Enfermagem, **Goiânia**, 2005.

SÁNCHEZ, V. A. **Ética**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2001.

SLACK, **Administração da Produção**. São Paulo: Atlas, 2002.

SESI, Serviço Social da Indústria. Departamento Nacional. **Prêmio SESI Qualidade no Trabalho 2007: regulamento e manual / Serviço Social da Indústria**. – Brasília: SESI/DN, 2007.

SILVA, R. O. **Teorias da Administração**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

TACHIZAWA, T. **Organização Flexível: qualidade na gestão por processos**. São Paulo: Atlas, 1997.

Universidade Estadual de Ponta Grossa. Biblioteca Central Prof. Faris Michael. **Manual de normalização bibliográfica para trabalhos científicos**. Ponta Grossa, PR: UEPG, 2005.

VASCONCELOS, E. M. **Complexidade e pesquisa interdisciplinar: epistemologia e metodologia operativa**. Petrópolis: Vozes, 2002.

YIN, R.K. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ANEXOS

ANEXO A – Termo de Consentimento da Empresa



PORMADE – Portas de Madeiras Decorativas Ltda.
 Rua Prudente de Moraes, 940 - Centro
 84.600-000 – União da Vitória - Paraná - Brasil
 Fone : (42) 3521-2121 – Fax : (42) 3521-2122
 www.pormade.com.br
 pormade@pormade.com.br

União da Vitória – PR, 30 de abril de 2008.

Eu, Hermine Luiza Schreiner, representante legal da Empresa Pormade – Portas de Madeiras Decorativas Ltda - CNPJ 81639023/0018-90, autorizo por meio desta participação da empresa no projeto de pesquisa, intitulado Práticas que contribuem para a Qualidade de Vida no Trabalho: Estudo de caso de uma indústria de Portas de Madeiras Decorativas de União da Vitória – PR, conduzido por Alaxandro Rodrigo Dal Piva e por Prof. Luiz Alberto Pilatti, do programa de Pós-graduação em Engenharia da Produção da Universidade Tecnológica Federal do Paraná – Campus de Ponta Grossa (Av. Monteiro Lobato, s/nº - Km 04 – CEP. 84.016-210, Ponta Grossa – Paraná – Brasil – Fone: 42-3320-4800).

Eu compreendo que a pesquisa envolve a aplicação de dois questionários e uso de formulários com os membros das equipes dos setores produtivos da empresa. Inicialmente a aplicação dos questionários simultaneamente, um apontará índices de Qualidade de Vida e outro os índices do Potencial Motivador no Trabalho, após será coletado informações através de formulários de relatos dos funcionários da empresa.

Saliento que a participação dos funcionários é completamente voluntária, e tanto a empresa quanto os funcionários são livres para decidir interromper sua participação a qualquer momento o processo de validação do instrumento, sem qualquer penalidade. Por se tratar de um estudo que apresentará informações pessoais dos nossos colaboradores solicito que os resultados dos questionários sejam relatados de modo a manter a anônimos os participantes.

Solicito ainda o comprometimento do pesquisador em apresenta os dados transcritos para que possamos analisar o desempenho das equipes em função de seus membros e utilizar todas as informações como ferramenta para possíveis melhoras. A empresa terá assim oportunidade de avaliar a veracidade de descrição dos fatos

Por tratar-se de u estudo científico eu autorizo ainda a publicação dos resultado desta pesquisa, como o uso das informações para artigos com a menção do nome da empresa.

Atenciosamente,



Hermine Luiza Schreiner



ANEXO B - QUESTIONÁRIO

Instruções

Este questionário é sobre como você se sente a respeito de sua qualidade de vida, saúde e outras áreas de sua vida. **Por favor, responda a todas as questões.** Se você não tem certeza sobre que resposta dar em uma questão, por favor, escolha entre as alternativas a que lhe parece mais apropriada. Esta, muitas vezes, poderá ser sua primeira escolha.

Por favor, tenham em mente seus valores, aspirações, prazeres e preocupações. Nós estamos perguntando o que você acha de sua vida, tomando como referência as **duas últimas semanas**. Por exemplo, pensando nas últimas duas semanas, uma questão poderia ser:

	Nada	Muito pouco	médio	muito	completamente
Você recebe dos outros o apoio de que necessita?	1	2	3	4	5

Você deve circular o número que melhor corresponde ao quanto você recebe dos outros o apoio de que necessita nestas últimas duas semanas. Portanto, você deve circular o número 4 se você recebeu "muito" apoio como abaixo.

	nada	Muito pouco	médio	muito	completamente
Você recebe dos outros o apoio de que necessita?	1	2	3	4	5

Você deve circular o número 1 se você não recebeu "nada" de apoio.

Por favor, leia cada questão, veja o que você acha e circule no número que lhe parece a melhor resposta.

		muito ruim	Ruim	nem ruim nem boa	boa	muito boa
1	Como você avaliaria sua qualidade de vida?	1	2	3	4	5
		muito insatisfeito	Insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
2	Quão satisfeito(a) você está com a sua saúde?	1	2	3	4	5

As questões seguintes são sobre **o quanto** você tem sentido algumas coisas nas últimas duas semanas.

		Nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremam ente
3	Em que medida você acha que sua dor (física) impede você de fazer o que você precisa?	1	2	3	4	5
4	O quanto você precisa de algum tratamento médico para levar sua vida diária?	1	2	3	4	5
5	O quanto você aproveita a vida?	1	2	3	4	5
6	Em que medida você acha que a sua vida tem sentido?	1	2	3	4	5
7	O quanto você consegue se concentrar?	1	2	3	4	5
8	Quão seguro(a) você se sente em sua vida diária?	1	2	3	4	5
9	Quão saudável é o seu ambiente físico (clima, barulho, poluição, atrativos)?	1	2	3	4	5

As questões seguintes perguntam sobre **quão completamente** você tem sentido ou é capaz de fazer certas coisas nestas últimas duas semanas.

		Nada	muito pouco	médio	muito	completamente
10	Você tem energia suficiente para seu dia-a-dia?	1	2	3	4	5
11	Você é capaz de aceitar sua aparência física?	1	2	3	4	5
12	Você tem dinheiro suficiente para satisfazer suas necessidades?	1	2	3	4	5
13	Quão disponíveis para você estão às informações que precisa no seu dia-a-dia?	1	2	3	4	5
14	Em que medida você tem oportunidades de atividade de lazer?	1	2	3	4	5

As questões seguintes perguntam sobre **quão bem ou satisfeito** você se sentiu a respeito de vários aspectos de sua vida nas últimas duas semanas.

		muito ruim	ruim	nem ruim nem bom	bom	muito bom
15	Quão bem você é capaz de se locomover?	1	2	3	4	5
		muito insatisfeito	Insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	Muito satisfeito
16	Quão satisfeito(a) você está com o seu sono?	1	2	3	4	5
17	Quão satisfeito(a) você está com sua capacidade de desempenhar as atividades do seu dia-a-dia?	1	2	3	4	5
18	Quão satisfeito(a) você está com sua capacidade para o trabalho?	1	2	3	4	5

19	Quão satisfeito(a) você está consigo mesmo?	1	2	3	4	5
20	Quão satisfeito(a) você está com suas relações pessoais (amigos, parentes, conhecidos, colegas)?	1	2	3	4	5
21	Quão satisfeito(a) você está com sua vida sexual?	1	2	3	4	5
22	Quão satisfeito(a) você está com o apoio que você recebe de seus amigos?	1	2	3	4	5
23	Quão satisfeito(a) você está com as condições do local onde mora?	1	2	3	4	5
24	Quão satisfeito(a) você está com o seu acesso aos serviços de saúde?	1	2	3	4	5
25	Quão satisfeito(a) você está com seu meio de transporte?	1	2	3	4	5

As questões seguintes referem-se à **com que freqüência** você sentiu ou experimentou certas coisas nas últimas duas semanas.

		nunca	Algumas vezes	freqüentemente	muito freqüentemente	sempre
26	Com que freqüência você tem sentimentos negativos tais como mau humor, desespero, ansiedade, depressão?	1	2	3	4	5

Alguém lhe ajudou a preencher este questionário?

.....

Quanto tempo você levou para preencher este questionário?

.....

Você tem algum comentário sobre o questionário?

OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO

ANEXO de C a E

ANEXO C

São apresentadas informações estatísticas das Dimensões Essenciais do Trabalho (JDS) e do Potencial Motivador do Trabalho (PMT).

Estadística Descritiva das Dimensões Essenciais do Trabalho e do Potencial Motivador do Trabalho

Estatística	Dimensões Essenciais de Trabalho					Potencial Motivador de Trabalho
	<i>Variedade da tarefa</i>	<i>Identidade da tarefa</i>	<i>Significância da tarefa</i>	<i>Autonomia</i>	<i>Feedback</i>	
Média	62,40	62,59	77,43	74,12	71,99	70,56
Erro padrão	1,80	2,09	2,13	2,01	2,43	1,77
Mediana	61,00	61,00	83,33	77,66	72,16	69,85
Modo	61,00	66,66	100	77,66	100	47,38
Desv. Pad.	17,45	20,27	20,65	19,51	23,60	17,17
Var. Amos.	304,45	411,03	426,39	380,63	556,82	294,71
Curtose	0,31	-0,65	0,98	0,62	0,59	1,36
Assimetria	-0,09	0,33	-1,07	-0,82	-0,84	-1,02
Intervalo	83,34	72,34	89,00	83,34	94,50	79,36
Mínimo	16,66	27,66	11,00	16,66	5,50	17,46
Máximo	100	100	100	100	100	96,82
Contagem	94	94	94	94	94	94

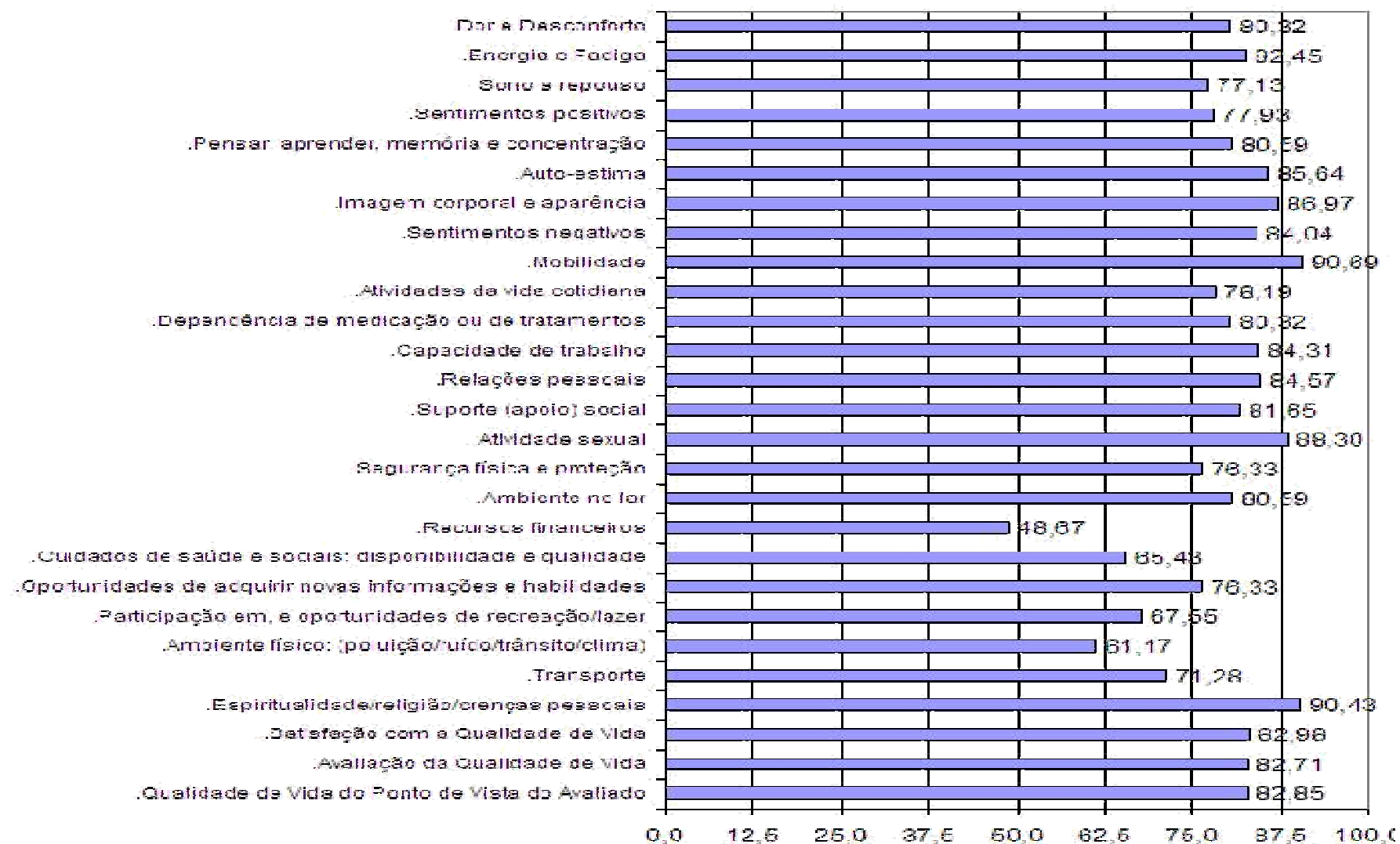
ANEXO D - Estatística Descritiva dos Aspectos de Qualidade de Vida

Aspectos ou Facetas de Qualidade de Vida

QGQV

Estatística	Dor e Desconforto	Energia e fadiga	Sono e repouso	Sentimentos Positivos	Pensar, aprender, memória e concentração	Auto-estima	Imagem corporal e aparência	Sentimentos negativos	Mobilidade	Atividades da vida cotidiana	Dependência de medicação ou de tratamentos	Capacidade de trabalho	Relações pessoais	Suporte (apoio) social	Atividade sexual	Segurança física e proteção	Ambiente no lar	Recursos financeiros	Cuidados de saúde e sociais: disponibilidade e qualidade	Oportunidades de adquirir novas informações e habilidades	Participação em, e oportunidades de recreação/ lazer	Ambiente físico: poluição/ ruído/ trânsito/ clima	Transporte	Espiritualidade/ religião/ crenças pessoais	Satisfação com a Qualidade de Vida	Avaliação da Qualidade de Vida	Qualidade de Vida do Ponto de Vista do Avaliado	
Média	80,32	82,45	77,13	77,93	80,59	85,64	86,97	84,04	90,69	78,19	80,32	84,31	84,57	81,65	88,30	76,33	80,59	48,67	65,43	76,33	67,55	61,17	71,28	90,43	82,98	82,71	82,85	
Erro padrão	2,30	2,03	2,23	1,77	1,32	1,79	1,92	1,64	1,36	1,61	2,56	1,77	1,65	1,47	1,68	1,90	2,24	1,90	2,51	1,71	2,64	2,61	3,02	1,37	1,70	1,73	1,44	
Mediana	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	100,00	100,00	75,00	100,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	100,00	75,00	75,00	50,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	100,00	75,00	75,00	75,00	
Modo	100,00	100,00	75,00	75,00	75,00	100,00	100,00	75,00	100,00	75,00	75,00	100,00	100,00	75,00	100,00	75,00	100,00	50,00	75,00	75,00	75,00	75,00	100,00	100,00	75,00	75,00	75,00	
Desv. Pad.	22,26	19,68	21,58	17,14	12,78	17,39	18,60	15,92	13,21	15,66	24,83	17,19	16,03	14,28	16,27	18,46	21,74	18,46	24,35	16,55	25,62	25,30	29,32	13,27	16,48	16,81	13,96	
Var. Amos.	495,60	387,50	465,85	293,77	163,36	302,28	345,82	253,37	174,52	245,08	616,56	295,48	256,81	203,97	264,81	340,95	472,50	340,95	592,83	273,75	656,31	640,01	859,64	176,16	271,68	282,62	194,84	
Curtose	0,70	0,57	-0,49	3,48	-0,04	-0,55	1,37	0,80	-0,15	1,80	3,98	1,45	-0,62	-0,44	0,04	1,83	0,69	1,73	0,13	-0,67	-1,07	0,11	-0,54	-0,27	1,67	1,62	0,40	
Assimetria	-1,00	-0,99	-0,58	-0,97	0,30	-0,81	-1,37	-0,74	-0,98	-0,63	-1,92	-1,05	-0,55	-0,06	-1,08	-0,74	-0,96	0,41	-0,44	-0,06	-0,23	-0,55	-0,73	-0,93	-0,91	0,41	-0,07	
Intervalo	100,00	75,00	75,00	100,00	50,00	50,00	75,00	75,00	50,00	75,00	100,00	75,00	50,00	50,00	50,00	100,00	100,00	100,00	100,00	50,00	75,00	100,00	100,00	50,00	75,00	100,00	75,00	
Mínimo	0,00	25,00	25,00	0,00	50,00	50,00	25,00	25,00	50,00	25,00	0,00	25,00	50,00	50,00	50,00	0,00	0,00	0,00	0,00	50,00	25,00	0,00	0,00	50,00	25,00	50,00	50,00	
Máximo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Contagem	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94

ANEXO E - Aspectos de Qualidade de Vida



ANEXO de F a I

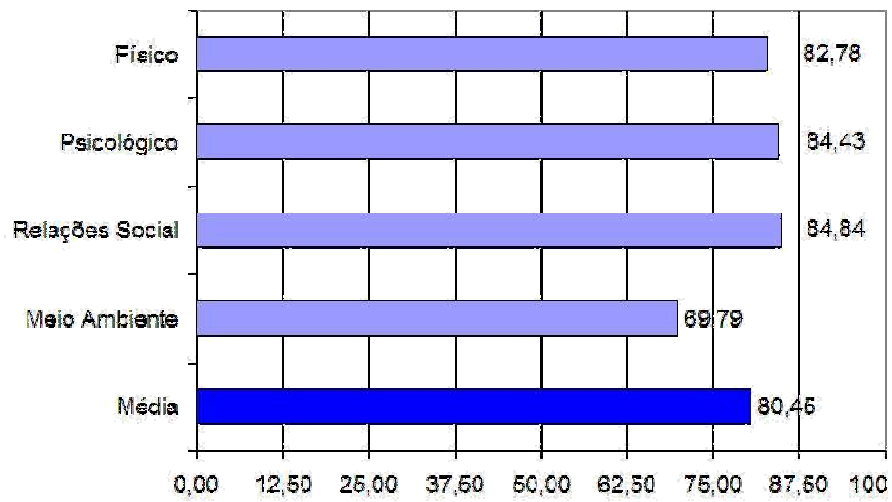
ANEXO F

Estatística Descritiva das Questões Gerais da QV e dos Domínios de Qualidade de Vida

Estatística	<i>Domínios</i>				
	<i>Físico</i>	<i>Psicológico</i>	<i>Relações Sociais</i>	<i>Meio Ambiente</i>	<i>Média</i>
Média	82,78	84,43	84,84	69,79	80,45
Erro padrão	1,20	0,96	1,23	1,26	0,86
Mediana	82,14	87,50	83,33	71,87	82,02
Modo	89,28	87,50	83,33	75,00	90,56
Desv. Pad.	11,68	9,32	11,97	12,23	8,38
Var. Amos.	136,36	86,87	143,32	149,66	70,25
Curtose	-0,64	-0,50	-0,21	-0,68	-0,60
Assimetria	-0,31	-0,30	-0,64	-0,11	-0,34
Intervalo	42,86	41,67	41,67	53,13	37,80
Mínimo	57,14	58,33	58,33	46,87	59,34
Máximo	100	100	100	100	97,14
Contagem	94	94	94	94	94

ANEXO G

Ilustra a média dos domínios de qualidade de vida e das QGQV em escala centesimal.



Domínios de Qualidade de Vida, QGQV e Média de QV

ANEXO H - Correlação entre os resultados dos instrumentos estruturados para JDS e WHOQOL-bref

Item	PMT						WHOQOL-BREF - Qualidade de Vida																																							
	Dimensões Essências Do Trabalho						Aspectos																														QVG	Domínios								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36		37								
Correlação de Pearson	Variedade	Identidade	Significância	Autonomia	Feedback	Potencial Motivador de Trabalho	Dor e Desconforto	Energia e Fadiga	Sono e repouso	Sentimentos positivos	Pensar, aprender, memória e concentração	Auto-estima	Imagem corporal e aparência	Sentimentos negativos	Mobilidade	Atividades da vida cotidiana	Dependência de medicação ou de tratamentos	Capacidade de trabalho	Relações pessoais	Suporte (apoio) social	Atividade sexual	Segurança física e proteção	Ambiente no lar	Recursos financeiros	Cuidados de saúde e sociais: disponibilidade e qualidade	Oportunidades de adquirir novas informações e habilidades	Participação em, e oportunidades de recreação/fazer	Ambiente físico: (poluição/ruído/transição/clima)	Transporte	Espiritualidade/religião/crenças pessoais	Satisfação com a Qualidade de Vida	Avaliação da Qualidade de Vida	Qualidade de Vida do Ponto de Vista do Avaliado	Físico	Psicológico	Relações Sociais	Meio Ambiente									
1	1,00																																													
2	0,48	1,00																																												
3	0,13	0,39	1,00																																											
4	0,34	0,52	0,58	1,00																																										
5	0,47	0,48	0,64	0,59	1,00																																									
6	0,55	0,67	0,72	0,85	0,90	1,00																																								
7	0,17	0,21	0,03	0,00	0,02	0,06	1,00																																							
8	0,42	0,08	0,06	0,12	0,24	0,24	0,26	1,00																																						
9	0,35	0,05	0,00	0,19	0,12	0,18	0,09	0,53	1,00																																					
10	0,34	0,25	0,14	0,21	0,20	0,27	0,29	0,31	0,22	1,00																																				
11	0,15	-0,12	0,24	0,22	0,24	0,24	0,04	0,50	0,35	0,48	1,00																																			
12	0,29	0,09	-0,13	0,16	0,25	0,22	-0,06	0,34	0,57	0,19	0,21	1,00																																		
13	0,09	0,06	-0,03	0,01	-0,16	-0,06	0,04	0,29	0,32	0,25	0,42	0,14	1,00																																	
14	0,24	0,10	-0,16	0,08	0,08	0,09	0,22	0,23	0,12	0,12	-0,05	0,33	0,13	1,00																																
15	-0,05	0,04	-0,21	0,18	-0,12	-0,02	0,03	0,22	0,24	0,00	0,07	0,20	0,18	0,21	1,00																															
16	0,37	0,06	0,05	0,20	0,29	0,28	0,20	0,62	0,66	0,32	0,51	0,57	0,19	0,15	0,21	1,00																														
17	-0,16	-0,11	-0,10	-0,12	-0,14	-0,16	0,06	0,10	-0,01	-0,16	-0,16	-0,05	0,01	0,08	0,01	-0,11	1,00																													
18	0,03	-0,06	-0,22	-0,01	-0,02	-0,05	0,19	0,37	0,47	0,04	0,10	0,45	0,22	0,25	0,44	0,44	0,07	1,00																												
19	0,13	0,24	0,10	0,30	0,29	0,31	0,01	0,24	0,27	0,19	0,23	0,50	0,27	0,24	0,30	0,33	0,02	0,40	1,00																											
20	0,26	0,14	0,01	0,16	0,33	0,28	-0,01	0,30	0,28	0,03	0,31	0,50	0,05	0,26	0,19	0,45	-0,25	0,21	0,48	1,00																										
21	0,25	0,05	-0,01	0,23	0,15	0,20	0,06	0,34	0,49	0,22	0,32	0,59	0,05	0,13	0,30	0,52	-0,11	0,37	0,36	0,34	1,00																									
22	0,32	-0,03	0,04	0,08	0,18	0,16	0,10	0,40	0,30	0,35	0,59	0,27	0,34	0,05	0,05	0,45	-0,15	0,09	0,27	0,35	0,28	1,00																								
23	0,19	0,15	-0,03	0,08	0,22	0,19	0,04	0,17	0,35	-0,08	0,08	0,39	0,00	0,30	0,28	0,22	0,04	0,27	0,33	0,33	0,36	0,12	1,00																							
24	0,36	0,30	0,20	0,31	0,31	0,39	0,30	0,42	0,34	0,22	0,26	0,30	0,01	0,18	0,20	0,46	-0,47	0,10	0,09	0,39	0,28	0,30	0,19	1,00																						
25	0,22	0,27	-0,05	0,05	-0,03	0,07	0,23	0,32	0,26	0,13	0,09	0,10	0,14	0,23	0,24	0,22	0,17	0,23	0,25	0,11	0,05	0,10	0,27	0,15	1,00																					
26	0,31	0,16	0,12	0,30	0,31	0,33	0,24	0,40	0,42	0,13	0,25	0,37	0,17	0,21	0,36	0,50	-0,16	0,38	0,33	0,30	0,36	0,13	0,24	0,34	0,18	1,00																				
27	0,39	0,22	0,16	0,26	0,35	0,37	0,06	0,44	0,45	0,19	0,31	0,30	0,19	0,10	0,15	0,50	-0,20	0,30	0,37	0,45	0,32	0,28	0,34	0,55	0,30	0,48	1,00																			
28	0,19	0,16	-0,01	0,23	-0,02	0,12	0,04	0,03	0,10	0,13	-0,13	-0,03	-0,04	0,10	0,21	0,04	-0,20	-0,03	-0,18	-0,13	0,11	-0,16	0,07	0,31	0,08	0,14	0,20	1,00																		
29	0,10	0,14	-0,34	0,11	-0,09	-0,02	0,08	0,11	0,20	-0,18	-0,18	0,21	-0,09	0,16	0,41	0,07	-0,02	0,20	0,13	0,17	0,12	-0,13	0,32	0,16	0,31	0,12	0,18	0,10	1,00																	
30	0,11	-0,12	-0,02	0,18	0,06	0,08	-0,17	0,15	-0,02	0,27	0,28	0,18	0,22	-0,06	0,18	0,18	-0,27	-0,02	0,09	0,02	0,28	0,35	-0,21	0,11	-0,12	0,15	0,06	0,24	-0,14	1,00																
31	0,17	0,08	-0,15	-0,05	-0,13	-0,08	0,05	0,37	0,16	0,11	0,04	-0,09	0,30	0,11	0,31	0,00	0,22	0,21	0,17	-0,06	0,05	0,14	-0,07	-0,08	0,08	0,03	0,05	-0,17	0,02	0,02	1,00															
32	0,45	0,32	0,20	0,33	0,31	0,40	0,07	0,49	0,32	0,11	0,20	0,20	0,13	0,19	0,21	0,26	0,03	0,10	0,20	0,23	0,26	0,27	0,08	0,40	0,25	0,18	0,28	0,08	0,13	0,06	0,41	1,00														
33	0,37	0,24	0,03	0,17	0,11	0,19	0,07	0,52	0,29	0,13	0,15	0,07	0,26	0,18	0,31	0,16	0,15	0,18	0,22	0,11	0,19	0,25	0,01	0,20	0,19	0,13	0,19	-0,05	0,09	0,05	0,83	0,84	1,00													
34	0,32	0,06	-0,09	0,14	0,12	0,14	0,47	0,78	0,73	0,22	0,37	0,48	0,30	0,32	0,48	0,73	0,14	0,69	0,37	0,31	0,47	-0,35	0,32	0,42	0,38	0,51	0,43	0,09	0,27	0,02	0,33	0,43	0,46	1,00												
35	0,37	0,09	0,02	0,26	0,20	0,25	0,05	0,53	0,48	0,57	0,62	0,62	0,65	0,46	0,26	0,54	-0,13	0,31	0,46	0,36	0,46	0,56	0,17	0,30	0,16	0,36	0,33	0,10	-0,05	0,51	0,17	0,33	0,30	0,51	1,00											
36	0,27	0,18	0,04	0,30	0,33	0,34	0,03	0,38	0,46	0,20	0,37	0,69	0,16	0,27	0,34	0,56	-0,14	0,43	0,80	0,77	0,75	0,39	0,44	0,32	0,18	0,43	0,49	-0,09	0,18	0,18	0,07	0,30	0,22	0,50	0,55	1,00										
37	0,39	0,27	-0,05	0,31	0,21	0,31	0,17	0,45	0,49	0,14	0,26	0,42	0,14	0,26	0,48	0,49	-0,22	0,38	0,41	0,48	0,43	0,28	0,56	0,61	0,55	0,57	0,76	0,35	0,54	0,09	-0,02	0,31	0,18	0,56	0,39	0,57	1,00									

ANEXO I - Correlação entre o PMT e os Aspectos e Domínios de Qualidade de Vida

