

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA RECORD PLANEJAMENTO E CONSTRUÇÃO

Ana Maria dos Santos*

Thaise Barbosa Calheiros**

Neila Conceição Viana da Cunha***

Resumo: O artigo tem como objetivo analisar a percepção dos funcionários em relação à qualidade de vida no trabalho da empresa Record Planejamento e Construção. Como suporte para a realização da pesquisa foi utilizado o programa de humanização existente na organização e a revisão da literatura. O estudo é descritivo e do tipo quantitativo. A coleta de dados deu-se através de um questionário com perguntas estruturadas. Os resultados mostram que os funcionários de nível operacional estão satisfeitos em todos os aspectos questionados pela pesquisa e garantem que todos os critérios têm sido observados pela organização. O pessoal do setor administrativo apontou dois itens como partes ineficientes e sujeitos a melhoria, foram eles: falha na comunicação e local para resolução de conflitos. Os demais itens obtiveram respostas positivas, comprovando a boa imagem da empresa no que se refere à qualidade de vida, na percepção dos seus colaboradores.

Palavras- chaves: Qualidade de vida no trabalho. QVT. Humanização no trabalho.

Abstract The objective this paper is to analyze how the workers from Record Planejamento e Construções company understand the quality life at work. The support of research was the Humanization Program of the company and the literature review. The study was descriptive and quantitative. The data was collected by questionnaire with structured questions. The results show that workers are satisfied with all aspects identified by researchers and they claim that all criteria have been observed by organization. The workers from administrative sector indicated two points that need more attention by Record: communication and conflicts solution. The other points had positive answers. It shows the nice image of company refer to quality of life by workers perception.

Key-words: Quality of life at work, work humanization

JEL Classification: M1 - Business Administration; M12 - Personnel Management

* Bacharel em Administração pela Universidade Federal de Alagoas. E-mail: anadosmaria@bol.com.br.

** Bacharel em Administração pela Universidade Federal de Alagoas. E-mail: isa_calheiros@hotmail.com.

*** Doutora em Administração pela Universidade de São Paulo. Professora e Pesquisadora da Universidade Federal de São Carlos *Campus* Sorocaba. E-mail: neila@ufscar.br.

1 Introdução

As organizações têm ampliado sua visão em relação à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) depois de conhecerem os benefícios alcançados após sua implantação. A QVT tem sido uma alternativa promissora para administradores, gerentes e diretores.

Estudos sobre o tema Qualidade de Vida no Trabalho foram realizados, revelando sua importância para empresas que procuram otimização e aumento de produtividade. Diante do cenário atual, onde qualidade de vida no trabalho tem ligação direta com a satisfação dos trabalhadores e esta com o sucesso da empresa, cabe à organização avaliar os resultados das ações implementadas. Desta forma, os esforços associados à elaboração e à implementação de programas de qualidade de vida no trabalho surtirão resultados positivos. Considerando que a opinião dos colaboradores torna-se essencial para auxiliar as organizações nas estratégias adotadas, faz-se necessária a pesquisa interna que servirá de instrumento de informação para tomadas de decisão em relação à qualidade de vida no trabalho.

Partindo deste princípio, o artigo teve por objetivo analisar a percepção dos funcionários da empresa Record Planejamento e Construção em relação à qualidade de vida no trabalho. Para tanto, foi descrito o Programa de Humanização da empresa; apresentado o perfil dos colaboradores da organização e identificado a percepção dos funcionários de nível operacional e do setor administrativo em relação ao referido Programa.

Neste contexto, a questão de pesquisa proposta foi: qual a percepção dos funcionários em relação ao programa de humanização? Ressalta-se que a empresa adota o nome "Programa de Humanização" para tratar das questões de qualidade de vida de seus colaboradores.

O artigo apresenta a realidade de uma empresa de construção civil que se destaca pelo trabalho realizado junto aos seus colaboradores. Além disso, a Record está localizada na região nordeste, caracterizada por dificuldades econômicas e de in-

fra-estrutura. O estudo desta realidade traz contribuições significativas para a área de Administração. Além disso, o artigo desenvolve um conjunto de indicadores de qualidade de vida no trabalho específico para o ramo da construção civil, um setor em expansão na economia brasileira.

O artigo está dividido em cinco seções: qualidade de vida e humanização no trabalho, método de pesquisa; o caso da Record Construção Civil; Conclusão e referências.

2 Qualidade de vida e humanização no trabalho

Esta seção trata do referencial teórico acerca dos temas qualidade de vida e humanização no trabalho, bem como a definição dos indicadores de qualidade de vida utilizados na pesquisa proposta por este artigo.

2.1 Qualidade de vida no trabalho – QVT

Limongi-França (1996) declara que vários autores voltados para estudos do comportamento organizacional, promoção da saúde, patologia do trabalho e, ultimamente, programas de qualidade total têm-se dedicado ao exame da qualidade de vida no trabalho. *"Observam-se conceitos sobre o tema qualidade de vida no trabalho, com os enfoques relacionados: grau de satisfação da pessoa com a empresa; condições ambientais gerais e promoção da saúde"* (Limongi-França, 1996, p. 9).

"A QVT pode ser analisada com base em três abordagens: Sistemas de Qualidade, Potencial Humano e Saúde e Segurança no Trabalho" (Limongi-França, 1996, p.16).

De acordo com McGregor (1999, p. 87), houve um grande progresso nas décadas de 60, 70 e 80. O lado humano da organização tornou-se uma das maiores preocupações da administração, que implantou um conjunto de valores bem mais humanos. Os colaboradores passaram a ser tratados com generosidade e maior equidade, proporcionando um ambiente de trabalho mais seguro e agradável.

O tema qualidade de vida no trabalho (QVT) tem sido amplamente explorado, vários autores vêm

apontando sua importância. Oriunda de diversos estudos da primeira metade do século XX, a QVT estava dividida em duas diretrizes: a busca da produtividade e a satisfação do trabalhador. Estas só vieram a se estabelecer na segunda metade do referido século. Nascimento e Pessoa (2007, p. 2) relatam: "*pensava-se que não era só possível unir a satisfação à produtividade, como também o bom desempenho do trabalhador com satisfação e realização*".

"O termo qualidade de vida no trabalho (QVT) foi inicialmente apresentado no final da década de 1960 para enfatizar a deficiência da qualidade de vida no local do trabalho" (Nascimento e Pessoa, 2007, p.3). A idéia começou a popularizar-se nos anos 60 até converter-se em conceito utilizado em ocorrências diversas; como a saúde, a educação, a economia, a política e os serviços.

A partir da década de 60, houve um novo impulso nos movimentos de QVT, sendo desenvolvidas inúmeras pesquisas sobre melhores formas de realizar o trabalho, enfocando aspectos da saúde e bem estar geral dos trabalhadores. No Brasil, só a partir dos anos 80, foram realizados alguns estudos ainda muito influenciados pelos modelos estrangeiros (Rodrigues apud Ayres, Silva, Souto 2008, p. 3).

A expressão QVT vem da evolução de peculiaridades observadas anteriormente por diversos autores, com outros títulos e em outras conjunturas: motivação, satisfação, condições de trabalho, estilos de liderança, entre outros. Ressalta-se que, no caso específico em estudo, o tema qualidade de vida no trabalho é denominado como Programa de Humanização.

Pessoa e Nascimento (2008) relatam que a literatura aborda a qualidade de vida no trabalho basicamente em duas grandes dimensões. A primeira dimensão vendo-a como um conjunto de condições e práticas organizacionais; como cargos enriquecidos; como uma gestão participativa proporcionando condições aos empregados de participar no processo decisório da empresa; como condições seguras de trabalho. A segunda dimensão está relacionada com os efeitos visíveis que as condições de trabalho têm no bem-estar de um indivíduo: as ma-

nifestações de satisfação, crescimento e desenvolvimento dos funcionários.

Vasconcelos (2001) descreve um conceito onde Handy assevera que o problema concernente à falta de satisfação e o mau desempenho dos funcionários agravou-se quando transformaram o tempo em mercadoria, onde paga-se pela aquisição do tempo das pessoas nas organizações, quando se devia comprar a produção. Quanto mais o trabalhador vender o seu tempo, mais dinheiro conseguirá. Logo, segundo o autor, existe uma troca entre o tempo e o dinheiro.

As organizações, ponderando sobre a lucratividade e o aumento da produtividade, começaram a busca por novos métodos e estratégias organizacionais para continuarem no mercado, balizado por competitividade. As empresas criaram novas ferramentas de gestão que não visam apenas o lucro, mas também a satisfação de seus colaboradores. Conforme Vasconcelos (2001), é válido tratar a QVT como ferramenta de gestão e relacioná-la com as metas organizacionais.

2.2 Humanização no trabalho

Diversos autores apontam para uma nova abordagem conceitual no que se refere à busca das organizações pela lucratividade. Passa a ser importante considerar o indivíduo na sua totalidade e não apenas como um profissional cuja vida deveria ser restrita ao setor de trabalho. Este é um fator primordial na geração de resultados da organização (Costa, 2004).

Segundo Vergara e Branco (2001), entende-se por empresa humanizada aquela voltada para seus funcionários e/ou para o ambiente, que acrescenta outros valores que não somente a maximização do retorno para os acionistas. Estas empresas realizam ações que, na esfera interna, originam a melhoria na qualidade de vida no trabalho. Estas ações visam a construção de relações mais democráticas e justas, aplacam as disparidades e diferenças de raça, sexo ou credo, além de colaborarem para o desenvolvimento das pessoas sob os aspectos físico, emocional, intelectual e espiritual.

A análise da humanização, da ética e do relacionamento interpessoal permite perceber facilmente os pontos de contato entre esses temas e a necessidade imperiosa de ser respeitada ininterruptamente a dignidade de todas as pessoas, incluindo-se os trabalhadores, dos quais sempre é exigido alto grau de produtividade sem que, em contrapartida, se dispense a eles um tratamento adequado. É preciso lembrar que uma das maiores exigências sociais na atualidade, no campo dos negócios públicos e privados, é a vivência irrestrita de valores não hedonistas, voltados para o bem-estar da coletividade e que têm o ser humano como a maior e incalculável riqueza de uma sociedade (Costa, 2004, p. 20).

“Humanizar significa respeitar o trabalhador enquanto pessoa, enquanto ser humano. Significa valorizá-lo em razão da dignidade que lhe é intrínseca” (Costa, 2004, p.19).

Em uma ótica mais humanizada, a qualidade de vida no trabalho inclui aspectos vinculados ao desenvolvimento pessoal e profissional do indivíduo, considerando fatores psicológicos, políticos, econômicos e sociais do funcionário. *“A QVT engloba aspectos ligados à participação política e econômica, à qualidade de vida global e às questões de cidadania” (Gramkow, 1999, p. 3).*

Outro fator que está intrínseco com a qualidade de vida dos funcionários é a relação interpessoal dentro da organização. Uma empresa onde não existe afinidade entre seus colaboradores perderá muito em produtividade em decorrência da antipatia existente no ambiente de trabalho. Um ambiente cercado por discussões e animosidades diminuirá a satisfação dos trabalhadores que convivem neste lugar.

Moretti (2004) pondera que a satisfação ou não satisfação de uma necessidade varia de um indivíduo para outro. *“Só seremos capazes de entender as necessidades das pessoas que nos cercam se conseguirmos conhecê-las e a nós mesmo” (Moretti, 2004, p. 5).* Entretanto, o comportamento humano está sujeito a tantas complexidades e alternativas que muitas vezes é imprescindível fazer previsões. *“todo o sistema de forças que atuam sobre o empregado tem que ser levado em consideração para que a motivação do mesmo possa ser adequadamente compreendida” (Moretti, 2004, p. 5).*

No trabalho, a melhoria de certas condições, não garante e não leva necessariamente a maiores níveis de satisfação de quem trabalha em tal ambiente. Assim, se melhorarmos a qualidade de vida no trabalho, ou seja, as condições de supervisão, a qualidade das relações departamentais, as práticas administrativas, as condições físicas e o salário, a empresa não garantirá, necessariamente, níveis mais elevados de satisfação. Porém, pelo contrário, quando tais fatores de higiene, em lugar de se tornarem melhores, piorarem, caindo a níveis que os empregados já não aceitam sem contestação, então a insatisfação começa a se manifestar. Em outras palavras, a melhoria dos fatores de higiene não aumenta a satisfação, não motiva, mas a sua piora traz a insatisfação (Coradi, 1985 apud Moretti, 2004, p. 9).

Além da busca ao atendimento das aspirações e necessidades do trabalhador, a QVT em uma abordagem mais humanista agrega idéias de humanização do trabalho à responsabilidade social da organização. Neste âmbito, os fatores organizacionais, ambientais e comportamentais devem ser diferenciados pela empresa a fim de ocasionar maior satisfação e motivação para os trabalhadores.

Walton apud Tolfo e Piccinni (2001, p. 167) articula a idéia de QVT ser calcada na humanização do trabalho e responsabilidade social da empresa, envolvendo o entendimento de necessidades e aspirações do indivíduo, através da reestruturação do desenho de cargos e novas formas de organizar o trabalho. Por conseguinte, pode-se unir responsabilidade social empresarial à qualidade de vida no trabalho.

A responsabilidade social é um meio de administrar os negócios da empresa tornando-a parceira e co-responsável pelo desenvolvimento social, tendo por objetivo comprometer a organização com um padrão ético de procedimento, contribuindo com o acréscimo econômico, argumenta Mancini et al (2004).

Melo Neto e Froes apud Pessoa e Nascimento (2008) relatam que as empresas socialmente responsáveis são comprometidas com a comunidade local e com seus colaboradores por meio de ações sociais, destacando-se por seu padrão de comportamento ético-social.

A QVT está relacionada a esforços voltados para humanização do trabalho, que busca solucionar problemas gerados pela própria natureza das organizações existentes na sociedade industrial, afirma Westley *apud* Pessoa e Nascimento (2007, p. 5).

2.3 Indicadores de qualidade de vida

“Indicadores são ferramentas de planejamento e decisão que permitem clareza de critério, não-ambigüidade de avaliação, facilidades de levantamento, de abrangência e de comparação” (Limongi-França, 1996, p.20). São, portanto, critérios que auxiliam na tomada de decisão dentro da organização, pois visam identificar os aspectos presentes no trabalho e garantem uma maior exatidão e facilidade na compreensão dos temas abrangidos por estes, excluindo qualquer outro argumento adverso ao tópico.

Limongi-França (1996) define que os indicadores de qualidade de vida no trabalho possuem como base o Índice de Desenvolvimento Social (IDS), o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) e as categorias de Walton.

Desenvolvimento humano é um procedimento para aumento da gama de opções e oportunidades das pessoas e deve agrupar as dimensões em que se manifestam as opções: econômica, social, política, cultural e ambiental. Segundo Limongi-França (1996), o Índice de Desenvolvimento Humano é composto pela garantia de alimentação, saúde, seguro de vida, conhecimento, condições de trabalho, segurança contra o crime, lazer, participação econômica, participação cultural e participação política.

A percepção dos trabalhadores sobre a qualidade de vida e os aspectos do seu trabalho torna-se fundamental para a definição de políticas e de estratégias que auxiliem as organizações que pretendem adotar ou já utilizam um programa de QVT. Este fato reforça a importância da realização de uma pesquisa de opinião interna na organização.

Diante deste pressuposto, podem ser descritas as oito dimensões inter-relacionadas desenvol-

vidas por Walton. Estas dimensões possibilitam ao pesquisador atingir os pontos compreendidos pelos trabalhadores como positivos ou negativos na sua situação de trabalho. Essas dimensões *“apresentam a vantagem de analisar tanto o conjunto de condições e práticas organizacionais, como aspectos relacionados à satisfação e à percepção dos empregados sobre os fatores positivos no trabalho”* (Tolfo e Piccinini, 2001, p. 169).

As dimensões e os seus respectivos indicadores de QVT, apresentados por Walton (1973, *apud* Tolfo e Piccinini, 2001) são os seguintes: compensação justa e adequada; condições de trabalho; oportunidade de uso e desenvolvimento das capacidades; oportunidade de crescimento contínuo e segurança; integração social no trabalho; constitucionalismo (legislação, normas e regras); trabalho e o espaço total da vida; relevância social da vida no trabalho.

Outro conjunto, contendo critérios e indicadores de qualidade de vida no trabalho, foi proposto por Westley (*apud* Ruguê, 2001, p. 39):

- *econômicos: Equidade salarial; remuneração adequada; benefícios; local de trabalho; carga horária; ambiente externo.*
- *políticos: segurança e emprego; atuação sindical; retro informação; liberdade de expressão; valorização do cargo; relacionamento com chefia.*
- *psicológicos: realização potencial; nível de desafio; desenvolvimento pessoal; desenvolvimento profissional; criatividade; auto-avaliação; variedade de tarefa; identificação com a tarefa.*
- *sociológicos: participação nas decisões; autonomia; relacionamento interpessoal; grau de responsabilidade; valor pessoal.*

A partir dos diversos conceitos e critérios de QVT demonstrados por múltiplos autores na revisão da literatura, um conjunto de indicadores foi extraído com o intento de estabelecer uma construção teórica a cerca do tema que possibilite a análise da qualidade de vida no trabalho da empresa Record. Estes indicadores são observados no quadro 1, a seguir.

Quadro 1 - Critérios e Indicadores da Qualidade de Vida no Trabalho

Critérios	Indicadores
Condições adequadas de trabalho	- remuneração - jornada de trabalho - intervalo de descanso- salubridade
Relações interpessoais	- relacionamento com colegas - relacionamento com chefias - espaço para convivência
Qualificação profissional	- desenvolvimento de talentos - profissionalização
Gestão participativa	- comunicação - autonomia - liberdade de expressão
Cidadania	- direitos garantidos - conhecimento dos deveres
Auto-estima	- reconhecimento profissional - orgulho do trabalho
Responsabilidade social e ambiental	- credibilidade da empresa junto à comunidade - preservação ambiental

Fonte: quadro elaborado pelas autoras com base no Programa de Humanização da Record.

3 Método da pesquisa

O estudo é descritivo, do tipo quantitativo. Trata-se de um estudo que procura descrever a percepção de uma determinada população em relação ao programa de humanização adotado pela organização. O estudo descritivo tem como foco central o desejo de conhecer uma comunidade, seus traços característicos, valores, crenças, opiniões entre outros aspectos (Triviños, 1987). A pesquisa quantitativa, segundo Oliveira (2004, p. 115), "*significa quantificar as opiniões, os dados coletados, assim como empregar recursos e técnicas estatísticas [...], evitando assim distorções de análise e interpretações*".

Para responder a questão de pesquisa proposta neste artigo, o método utilizado foi o estudo de caso. De acordo com Yin (2001, p.27), o estudo de caso "*é a estratégia escolhida ao se examinarem*

acontecimentos contemporâneos, mas quando não se podem manipular comportamentos relevantes. [...] O estudo de caso permite uma investigação para se preservar as características holísticas e significativas dos eventos da vida real." Este estudo foi realizado na empresa Record Planejamento e Construção.

A coleta de dados foi desenvolvida em duas etapas. Na primeira etapa, foi realizada uma entrevista em profundidade com a psicóloga responsável pela implantação e manutenção do programa de humanização existente na empresa estudada. Na segunda etapa, foi aplicado o questionário, estruturado a partir da revisão bibliográfica, onde se extraiu alguns indicadores que serviram de fundamento para as perguntas e em decorrência do conhecimento precedente do programa de humanização adquirido na entrevista. O questionário fechado e anônimo

foi considerado mais apropriado, por possuir maior clareza para ser compreendido, além de ser mais fácil para o preenchimento e apuração dos resultados.

O questionário foi composto por 27 perguntas estruturadas em escala de Likert, utilizando cinco níveis de respostas; e três perguntas nominais que buscavam a obtenção do perfil do entrevistado. Sua aplicação foi por abordagem direta aos colaboradores da organização.

A pesquisa teve como população-alvo os funcionários do setor administrativo e os operários das obras da empresa selecionada. O universo da pes-

quisa foi composto por 167 trabalhadores atendidos pelo programa de humanização da Record. A população pesquisada estava distribuída em 19 colaboradores do setor administrativo das obras, que foram entrevistados em sua totalidade. Para os operários foi utilizado um plano de amostragem.

Os operários das obras somam 148 pessoas. Utilizando-se modelos de cálculos para obtenção da quantidade de indivíduos na amostra obteve-se o número de 108 trabalhadores a serem entrevistados, fazendo uso de um nível de confiança da amostra de 95% com uma margem de erro de 5%.

$$n = \frac{NZ^2pq}{E^2(N-1)+Z^2pq} \rightarrow n = \frac{148 \times 2^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2(148-1)+2^2 \times 0,5 \times 0,5} \rightarrow n = 108 \quad (\text{Fórmula 1})$$

Antes da aplicação dos questionários, foi realizado um pré-teste, onde 30 questionários foram enviados ao Condomínio Morada da Garça (uma das obras em andamento da Record), para serem respondidos pelos trabalhadores da obra. Todos os funcionários solicitados para entrevista responderam de bom grado aos questionários.

Após a realização do pré-teste, observou-se a necessidade de mudança na forma de aplicação dos questionários aos colaboradores da obra. A dificuldade dos colaboradores para preencher as respostas corretamente levava-os a marcar mais de uma alternativa, anulando algumas questões.

Diante desta situação, as autoras resolveram fazer a abordagem direta aos colaboradores, lendo cada questão do instrumento de coleta de dados, aguardando as respostas dos entrevistados e marcando o item correspondente.

A análise dos dados foi realizada de forma univariada, que é a análise de frequências de cada questão pesquisada, e de forma bivariada, que consiste em tabulações cruzadas possibilitando o cálculo de diversas medidas de associação entre as variáveis, conforme Roesch (2006). A ferramenta utilizada para a análise dos dados foi o software

aplicativo *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS).

4 O caso Record Planejamento e Construção Ltda

O estudo foi realizado na empresa Record Planejamento e Construção Ltda. Esta escolha deve-se ao fato da Record contar com um programa, voltado para a qualidade de vida no trabalho, implantado desde o ano de 1997 junto a seus colaboradores, cuja denominação é Programa de Humanização.

O Programa de Humanização abrange tanto os colaboradores das obras quanto do setor administrativo. O Programa contempla 167 (cento e sessenta e sete) colaboradores beneficiados. A Record Planejamento e Construção Ltda. possui 4 (quatro) obras em andamento: Morada da Garça, Maria Cavalcante, Módena e Hotel Pajuçara Mar. Neste último, foram coletados os dados da pesquisa.

4.1 Percepção dos colaboradores em relação aos critérios de QVT

A partir da revisão de literatura e do Programa de Humanização existente na empresa, foram definidos sete critérios para obtenção da qualidade de vida no trabalho (quadro 1 apresentado anterior-

mente). Através destes critérios, foi feita a análise dos dados.

a) Condições adequadas de trabalho

Diante dos dados coletados, observou-se que 58% dos funcionários das obras concordam totalmente que sua remuneração é compatível com o cargo que ocupam, e 14% discordam totalmente dessa afirmação. Questionados sobre a necessidade de outra fonte de renda, 58% afirmam que não carecem e 16% relataram que precisam de outra fonte.

Ao fazer o cruzamento entre esses dois dados, verificou-se que o grau de satisfação em relação à remuneração é alto e, em contrapartida, a necessidade de buscar outra fonte de renda é pequena, revelando que os funcionários estão satisfeitos com sua remuneração.

Com o resultado deste indicador, pôde-se comparar o resultado obtido na pesquisa e o que relatam os autores sobre a importância da remuneração. Já citado no referencial teórico, Walton (*apud* Tolfo e Piccinini, 2001) afirma que para se obter QVT é necessária uma compensação justa e adequada, o saldo da pesquisa mostrou que os funcionários estão satisfeitos com seus salários.

O resultado apresentado neste item pode não ter revelado a verdade sobre a percepção dos funcionários. Por medo de represálias, talvez alguns colaboradores afirmem estar satisfeitos com seus salários. Outro dado importante em relação a este indicador é o fato do estado de Alagoas ter um alto nível de desemprego e não oferecer salários bons. Trabalhar em uma empresa com carteira de trabalho assinada e receber um salário compatível em relação aos das empresas concorrentes pode significar muito para estes colaboradores e talvez seja este o motivo principal da satisfação destes.

Um dado relevante para o indicador jornada de trabalho foi o resultado de 74,1% dos entrevistados opinarem que concordam totalmente que a jornada de trabalho é justa, 14,8% concordam parcialmente e apenas 11,1% discordam que sua jornada de trabalho é justa. Este dado também mostra a percepção que os colaboradores têm em relação à

carga horária. Eles acreditam que justo é trabalhar igual às outras construtoras. Se todas construtoras do estado adotam o mesmo tempo de jornada de trabalho, conseqüentemente a Record também é justa em exigir o mesmo horário.

Dos 108 funcionários das obras, 83% relataram que existe um intervalo de descanso oferecido pela organização, não havendo necessidade da criação de outro espaço para descanso. Em analogia à salubridade, levou-se em consideração os equipamentos de segurança adequados para o desempenho das tarefas. 94% dos colaboradores concordam totalmente que a empresa oferece equipamentos de segurança adequados e apenas 2% discordam dessa afirmação.

Na visão dos colaboradores, conseguir se estabelecer em uma empresa como a Record é um grande avanço na vida profissional, visto que, em Alagoas, as condições de trabalho nem sempre são apropriadas e existe uma grande carência de emprego. Provavelmente, por este motivo, estas pessoas não vêem problemas nos equipamentos de segurança. Outro provável motivo pode ser a falta de conhecimento sobre o que é equipamento adequado de segurança. Muitos colaboradores acreditam ser aqueles que as empresas do estado oferecem. Conseqüentemente, estão satisfeitos com os disponíveis na organização a que pertencem.

Analisando-se os dados recolhidos do setor administrativo em relação a este critério, temos as seguintes constatações: em relação à remuneração, observa-se que 57% concordam parcialmente que é compatível ao cargo que ocupam na organização; 16% concordaram totalmente, enquanto 16% discordaram e 11% nem concordam nem discordam. Ainda referente à remuneração, 52% afirmaram que não precisam de outra fonte de renda. No entanto, 43% afirmaram que necessitam. Isto mostra que, apesar da maioria dos colaboradores deste setor concordar que a remuneração é compatível ao cargo que ocupam, ainda assim a remuneração é insuficiente para suprir todas as suas necessidades.

Já em relação à jornada de trabalho, 90% a consideram justa e apenas 10% discordaram desta

afirmação. Em se tratando de intervalo de descanso, 89% afirmaram que a empresa oferece este intervalo durante a jornada de trabalho e 11% discordaram parcialmente.

Com o cruzamento de jornada de trabalho e intervalo de descanso do pessoal do setor administrativo, observa-se um alto grau de satisfação com estes indicadores.

Em relação aos equipamentos de segurança, tomados como base para analisar o indicador salubridade, 89% afirmaram que a empresa disponibiliza os equipamentos adequados para o desempenho de suas funções e 11% discordaram parcialmente.

b) Relações interpessoais

Relacionamento com colegas, relacionamentos com chefias e espaço para convivência são os indicadores deste critério. A frequência da afinidade existente entre os colaboradores das obras mostrou que 81,5% concordaram totalmente que a relação existente é amigável e apenas 7,4% acreditaram que existe uma antipatia entre os colaboradores. A respeito do relacionamento com chefias, 79,6% concordam totalmente, pois sempre que necessitam são ouvidos pelos seus chefes imediatos. 15,7% concordam parcialmente, 1,9% nem concordam nem discordam, e 2,8% discordam, afirmando que não são ouvidos por seus chefes. Dos colaboradores questionados, 69,4% afirmaram que a organização oferece um espaço para convivência e 56,5% relataram que não existe a necessidade de um espaço para resolver os conflitos existentes, visto que já existe este ambiente.

Cruzando os dados sobre o espaço para convivência, verificou-se que os trabalhadores das obras estão satisfeitos e também não vêem a necessidade da criação de um espaço para sanar os conflitos. Outro dado relevante, neste critério, foi a constatação de um bom relacionamento entre colaboradores e destes com seus chefes imediatos.

Em relação às respostas obtidas junto ao pessoal do setor administrativo, verificou-se que: em analogia ao indicador relacionamento com colegas,

95% afirmaram que a relação existente entre eles é amigável, enquanto apenas 5% nem concordaram nem discordaram. No que se refere ao relacionamento com chefe, 73% disseram que sempre que necessitam conseguem ser ouvidos, 11% discordaram parcialmente desta afirmativa e 16% nem concordaram nem discordaram.

Referente ao espaço para convivência, os resultados foram os seguintes: 74% acreditam que a organização oferece espaço onde eles podem integrar com os colegas de trabalho, 10% discordaram e 16% nem concordaram nem discordaram.

A respeito da necessidade de um espaço para a resolução de conflitos, 57% concordaram que existe esta necessidade, 27% afirmaram que o espaço já existe e 16% nem concordaram nem discordaram. Quando foram cruzados os dados do setor administrativo, espaço para convivência versus necessidade de um espaço para solução de conflitos, observou-se que, apesar da empresa oferecer um espaço para convivência, ainda há necessidade de um espaço para solução de conflitos entre os colaboradores.

c) Qualificação profissional

Este critério faz referência ao bom emprego do talento humano e engloba políticas organizacionais de incentivo ao crescimento do colaborador. Dois indicadores foram evidenciados nesta seção: o desenvolvimento de talentos e a profissionalização.

Quanto aos percentuais de satisfação, referente ao item desenvolvimento de talentos, 67,6% dos colaboradores das obras concordam totalmente que a empresa oferece oportunidade de treinamento e 17,6% concordam parcialmente na conveniência de desenvolvimento. Já, 14,8% discordam e percebem a necessidade da empresa adotar uma política voltada para o desenvolvimento de seus colaboradores. Estes resultados mostram que o Programa de Humanização da Record vem conseguindo obter êxito neste item. A empresa recebe um retorno positivo do Programa e munida desta informação poderá continuar investindo no desenvolvimento e treinamento de seus colaboradores.

Os colaboradores apontam que estão satisfeitos com a atenção que a companhia dispõe para sua profissionalização. O percentual dos que concordam totalmente que a empresa incentiva seu desenvolvimento profissional chega a 57,4%. Apenas 13,9% concordam totalmente que não existem incentivos.

Quando este critério foi analisado junto aos colaboradores do setor administrativo, 73% afirmaram que a empresa oferece oportunidade de treinamento e desenvolvimento profissional e 27% discordaram desta afirmação. Com relação à satisfação com os treinamentos oferecidos pela empresa, 63% afirmaram que estão satisfeitos. Em contrapartida 32% disseram que não estão.

Nota-se com estes dados que, apesar de concordarem que a empresa oferece oportunidades de treinamento e desenvolvimento profissional, uma parte considerável de seus colaboradores (32%) não está satisfeita. A organização necessita dar atenção a esta parcela de colaboradores insatisfeitos, procurando conhecer quais treinamentos seriam importantes. Desta forma, será possível atingir esta população insatisfeita com a quantidade e qualidade de treinamento e crescimento profissional que têm recebido. Com esta atitude, a Record evitará que seus colaboradores saiam em busca de outras organizações que ofereçam o desenvolvimento profissional almejado por eles.

d) Gestão participativa

Para obter a percepção dos colaboradores em relação à gestão participativa, buscaram-se informações sobre a qualidade da comunicação existente na organização, a autonomia e a liberdade de expressão dentro da empresa. Da totalidade dos entrevistados, 69% dos colaboradores das obras relataram que suas atividades não são prejudicadas por falta de comunicação, pois esta está bem disseminada dentro da organização. No entanto, 2% da população não concordam nem discordam e a totalização dos que discordam e acreditam que falta comunicação dentro da empresa é de 17%.

O resultado obtido no item autonomia mostra que a maioria dos colaboradores (53%) tem liberdade para tomar algum tipo de decisão no trabalho que executam e 13% acreditam ter autonomia em parte. Do total, 16% dos colaboradores afirmam que não têm autonomia para tomar qualquer decisão que afete sua função.

Outro indicador que obteve um grande percentual de satisfação dos colaboradores, alcançando 76% das respostas positivas, foi o grau de liberdade de comunicação. Em contrapartida, apenas 17% afirmaram que suas idéias e sugestões não são ouvidas.

Do total de colaboradores do setor administrativo, 57% concordam que existe falha na comunicação dentro da empresa e que a mesma atrapalha no desempenho das funções. Do total, 32% discordam e 11% nem concordam nem discordam. De acordo com a opinião dos colaboradores deste setor, a organização precisa melhorar este indicador. Os colaboradores do setor administrativo lidam com informações complexas, referentes aos projetos para execução das obras, e necessitam repassá-las de forma clara e objetiva aos colaboradores de nível operacional. A falha existente atrapalha na produtividade de cada colaborador e, conseqüentemente, acarreta em queda na produtividade da empresa.

De acordo com os dados, 74% do total de colaboradores afirmaram que possuem autonomia dentro da empresa, concordando que suas idéias e sugestões são ouvidas pela organização e apenas 10% discordam desta afirmação. Quando se referem ao indicador liberdade de expressão, 63% afirmaram participar das decisões que afetam seu trabalho e 26% garantem que não tem liberdade de participação. Com o resultado desta análise a Record pode observar que seus colaboradores estão satisfeitos com este indicador, comprovando a eficiência do programa neste critério. Porém, atenção especial deve ser dada aos colaboradores que afirmaram não ter liberdade de participação (26%). Este percentual é significativo e deve ter atenção da empresa no sentido de desenvolver ações que minimizem este percentual.

e) Cidadania

Para o conhecimento deste critério, buscou-se informações sobre a garantia dos direitos e o conhecimento dos deveres dos colaboradores, chegando aos resultados abaixo relacionados.

Dos colaboradores de nível operacional, 87% têm conhecimento dos direitos e deveres que possuem dentro da empresa. 82% afirmam que a organização garante a disseminação destes direitos entre os colaboradores, mostrando que a companhia assegura a cidadania. Ao fazer o cruzamento destes dois dados, constatou-se que os funcionários satisfeitos com o grau de informação de seus direitos automaticamente também têm informações sobre seus direitos e deveres.

Em relação ao critério cidadania, os resultados obtidos foram: 68% afirmaram que a organização oferece orientação sobre os direitos que possuem e 16% discordaram desta afirmação. Do total de colaboradores de nível operacional, 95% disseram ter conhecimento dos direitos e deveres dentro da organização e apenas 5% disseram não possuir este conhecimento. Os resultados mostram que a empresa tem preocupação com a questão da cidadania.

f) Auto-estima

Entre os itens relacionados a respeito da auto-estima foram selecionados dois: o reconhecimento profissional e o orgulho pelo trabalho realizado. Os resultados dos dados obtidos junto aos colaboradores de nível operacional mostraram que 78,7% sentem orgulho pelo trabalho que desempenham, 4,6% sentem-se parcialmente encabulados em contar para outras pessoas qual sua função e 9,3% sentem-se totalmente constrangidos em exporem para outros indivíduos o cargo que ocupam.

Questionados sobre o reconhecimento pelo trabalho que executavam, 78,7% expuseram que eram reconhecidos, somando-se os percentuais dos que concordaram totalmente e parcialmente no reconhecimento de seu trabalho.

No critério Auto-Estima, 62% dos colaboradores do setor administrativo afirmaram que são

reconhecidos pelo trabalho que executam, 27% discordaram desta declaração e 16% nem concordaram nem discordaram. Em se tratando do questionamento sobre orgulho do trabalho, 85% concordaram totalmente e parcialmente afirmaram sentir orgulho em contar o que fazem dentro da empresa, 10% discordaram totalmente e parcialmente, afirmando que não sentem orgulho das atividades desempenhadas dentro da empresa e 5% nem concordaram nem discordaram.

Estes dados revelam que a organização, através do Programa de Humanização, vem conseguindo manter a auto-estima de seus colaboradores. Quando estes se sentem realizados profissionalmente tendem a trabalhar mais satisfeitos e, por conseguinte, aumentam sua produtividade.

g) Responsabilidade social

As organizações socialmente responsáveis estão compromissadas com a sociedade local e com seus colaboradores por intermédio de ações sociais, oferecendo campanhas voltadas para comunidade e comprometidas com a preservação ambiental.

A análise dos dados mostrou que os colaboradores de nível operacional concordam em 99,1% que a empresa se preocupa em não agredir o meio ambiente, e 0,9% não opinaram, sendo considerado nulo o percentual de discordância.

Com relação à promoção de palestras e campanhas sociais, o resultado obtido foi que 91,7% dos colaboradores de nível operacional concordaram que a empresa se preocupa com a sociedade e apenas 0,9% discordaram parcialmente, sendo considerado, novamente, nulo o valor para a opção discordo totalmente.

Analisando-se o critério responsabilidade social, as respostas obtidas junto aos colaboradores do setor administrativo foram as seguintes: 79% concordaram e afirmaram que a empresa promove campanhas sociais, 5% discordaram e 16% nem concordaram nem discordaram.

Quando questionados em relação ao indicador preservação ambiental, do total de colaborado-

res, 58% concordaram totalmente, 37% concordaram parcialmente e 5% nem concordou nem discordou, não havendo nenhum valor para a opção discordo. Como foi descrito na revisão da literatura, Walton (*apud* Tolfo e Piccinni, 2001) afirma que a Qualidade de Vida no Trabalho está enraizada na responsabilidade social. Os dados revelam que, na percepção dos colaboradores, a Record está desempenhando adequadamente seu papel diante da sociedade e meio ambiente.

A questão ambiental nos dias atuais tornou-se uma estratégia de marketing. Cada vez mais empresas vêm explorando este critério como forma de obter a simpatia de seus clientes. A Record já trabalha com uma produção limpa e se empenha em não agredir o meio ambiente. Diante destes resultados, a empresa poderá utilizar-se dessa informação para mostrar à sociedade sua preocupação em preservar o meio ambiente melhorando com isto sua imagem junto à comunidade.

4.2 Cruzamentos entre os critérios de QVT

Quando se traça um comparativo entre os critérios gestão participativa e auto-estima nota-se que a maioria dos colaboradores de nível operacional afirma sentir orgulho por trabalhar na empresa e concordam totalmente que suas idéias são ouvidas pela companhia.

Pessoa e Nascimento (2008) afirmam que gestão participativa faz parte de uma das dimensões de QVT, por proporcionar condições aos colaboradores de tomarem parte no processo decisório da organização. Este resultado comprova que a Record, do ponto de vista de seus colaboradores, consegue satisfazer estes dois critérios de qualidade de vida. Dando destaque a estes indicadores, os colaboradores concordam que existe uma boa comunicação, autonomia, há liberdade de expressão, reconhecimento profissional e orgulho pelo trabalho que executam.

Fazendo o cruzamento entre relacionamento interpessoal e qualificação profissional, pôde-se constatar a satisfação dos colaboradores de nível operacional tanto em relação ao ambiente para con-

vivência quanto para a oportunidade de desenvolvimento profissional. Esses resultados demonstram a importância positiva desses critérios dentro do Programa de Humanização na opinião dos colaboradores. Os resultados mostram que a Record tem alcançado o objetivo do Programa no que se refere aos indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho.

No cruzamento entre faixa etária e gestão participativa, constatou-se que a maioria dos colaboradores de nível operacional acredita que suas idéias são ouvidas pela empresa. Porém, um resultado merece atenção. Na faixa etária de 18 a 25 anos, observou-se um alto grau de insatisfação com esse indicador, da totalidade dos funcionários dessa faixa, 45% discordam que suas idéias são ouvidas, 9% não concordam e nem discordam, e 46% concordam que suas idéias são ouvidas. Esses resultados revelam que, para os colaboradores desta faixa etária, a empresa precisa melhorar no aspecto de autonomia.

No cruzamento da escolaridade versus jornada de trabalho justa, os resultados mostraram que em todos os níveis de escolaridade o grau de satisfação em relação à carga horária é alto. No grupo de colaboradores de 1ª a 4ª série, nenhum considera totalmente a jornada de trabalho injusta, apenas quatro funcionários acreditam que sua carga horária é totalmente injusta.

No cruzamento, entre minhas idéias e sugestões são ouvidas pela organização e sou reconhecido pelo trabalho que executo, observa-se que os funcionários do setor administrativo sentem-se reconhecidos à medida que conseguem expor suas idéias e quando suas sugestões têm peso positivo dentro da organização.

Analisando as respostas das duas categorias de colaboradores, operacional e administrativo, percebe-se a concordância destes em relação ao desempenho do Programa de Humanização, existindo apenas dois indicadores onde as respostas foram distintas. Para os colaboradores de nível operacional, o Programa tem alcançado seu objetivo, obtendo maioria de respostas positivas em todas as perguntas do instrumento de coleta de dados.

Em relação à opinião dos colaboradores do setor administrativo, dois indicadores precisam de melhoria. O primeiro indicador citado está incluído nas relações interpessoais. Os colaboradores acreditam que existe a necessidade da criação de um espaço para solução de conflitos, apesar da organização oferecer um local para convivência. Outro item que necessita de atenção, conforme os colaboradores do setor administrativos, é a comunicação que se enquadra no critério gestão participativa. Questionados sobre as falhas neste indicador, eles afirmaram ter seu desempenho afetado por causa da ineficácia na comunicação.

Apesar destas necessidades de ajustes, os colaboradores do administrativo apontam para a eficiência e eficácia do Programa, afirmando que este tem alcançado seus objetivos junto aos colaboradores.

5 Conclusões

O artigo abordou o tema qualidade de vida no trabalho e a humanização no trabalho na empresa Record Planejamento e Construção, localizada na cidade de Maceió. A empresa estudada utiliza este último termo para tratar das questões relacionadas à satisfação de seus colaboradores, bem como os benefícios oferecidos e a adequação dos mesmos no espaço de trabalho. Identificou-se que a humanização na empresa engloba muitos aspectos de qualidade de vida, não apenas de seus colaboradores, mas prioriza também a comunidade, com companhias educativas, cursos oferecidos tanto aos colaboradores como a comunidade local, além de outros benefícios que são ofertados.

Baseando-se no Programa de Humanização desenvolvido pela empresa Record Planejamento e Construção, o estudo obteve informações concernentes a percepção dos colaboradores da empresa em relação a este Programa.

Os resultados mostraram que os colaboradores têm percebido o desempenho do Programa que

tenta melhorar suas condições de trabalho e vêem os resultados de suas ações que abrangem melhoramentos em diversas áreas de seu trabalho. Os colaboradores de nível operacional estão satisfeitos em todos os aspectos questionados pela pesquisa, afirmam, em sua maioria, que todos os critérios têm sido observados pela organização, sendo grande o percentual de aprovação total.

Com os colaboradores do setor administrativo, os resultados mostram um efeito parecido. Apenas dois itens foram citados como em parte ineficientes e sujeitos a melhoria: falha na comunicação e local para resolução de conflitos. Os demais indicadores obtiveram respostas positivas, comprovando a eficácia do Programa e a boa imagem que este possui na percepção da totalidade dos colaboradores.

Como contribuição prática ao ensino de Administração, o artigo apresenta a realidade de uma empresa de construção civil, localizada na região nordeste, caracterizada por dificuldades econômicas e de infra-estrutura. Dentro do contexto nordestino, a empresa analisada destaca-se pela atenção dada a seus colaboradores no sentido de inseri-los num Programa de humanização que desencadeia na qualidade de vida no trabalho destas pessoas.

Como contribuições teóricas para o estudo de Administração, especificamente para a área de gestão de pessoas, o artigo apresenta um conjunto de indicadores de qualidade de vida, voltados para a realidade das empresas de construção civil. Considerando que este setor tem apresentado uma posição de destaque na economia brasileira, devido ao crescimento dos investimentos em construções civis, o artigo retrata uma realidade organizacional de um dos setores em expansão na atualidade. Além disso, o artigo mostra um ambiente positivo no contexto de uma organização da construção civil que até pouco tempo era considerada bastante hostil em relação às condições de trabalho.

Referências

- AYRES, K. V.; SILVA, I. P.; SOUTO, R. C. *Stress e Qualidade de Vida no Trabalho: a percepção de profissionais do setor de hotelaria*. <www.biblioteca.sebrae.com.br> acesso em 24 de abril 2008.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. Indicadores Empresariais de Qualidade de Vida no Trabalho. 1996. 213 f. *Tese de Doutorado*. FEA/USP, São Paulo
- GRAMKOW, A. *Inovações Tecnológicas e Qualidade de Vida no Trabalho: estudo de caso na construção de edificações*. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis. <www.ufsc.br/~ineit/> acesso em: 29 out. 2008.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C.; ARELLANO, E. B. *Qualidade de vida no trabalho*. In: As pessoas na organização. 2ª ed., São Paulo: Editora Gente, 2002.
- MANCINI, S.; SCALZARETTO, L.; QUINTELA, L. C. M.; FANTINATO, O.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. Qualidade de Vida no Trabalho e Responsabilidade Social. *Periódico da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Ambiente e Sociedade- ANPPAS*. 2004.
- MCGREGOR, D.; *O Lado Humano da Empresa*. Tradução Margarida Maria C. Oliva. 3ª Edição. São Paulo: Martins Fontes. 1999. P. 75 - 90.
- MORETTI, S. Qualidade de Vida no Trabalho X Autorealização Humana. *Dissertação (Mestrado em recursos humanos)*. Instituto Catarinense de Pós-Graduação – ICPG. Santa Catarina. 2004. <www.icpg.com.br/artigos/rev03-12.pdf> acesso em: 27 out. 2008.
- NASCIMENTO, L. F.; PESSOA, R. W. A. Qualidade de Vida no Trabalho: uma questão de responsabilidade social. *Revista de Administração Contemporânea*, São Paulo. v. 13, n. 3, set/dez 2007.
- OLIVEIRA, S. L. *Tratado de metodologia científica: projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.
- PESSOA, R. W. A.; NASCIMENTO, L. F. *O Lazer Como Ferramenta da Qualidade de Vida no Trabalho*. *Revista de Organizações em Contexto*. ano 4, n. 7, Junho de 2008, p. 18-34.
- RECORD ENGENHARIA. *História da Empresa*. <www.recordengenharia.com.br> acesso em 05 abril 2008.
- ROESCH, S. M. A. *Projeto de Estágio e de Pesquisa em Administração: guia para estágio, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso*. São Paulo: Atlas, 2006.
- RUGUÊ, M. B. S. Qualidade das Condições de Trabalho X Produtividade. *Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção)* Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis. 2001.
- SINDICATO DA INDÚSTRIA DE CONSTRUÇÃO CIVIL DE ALAGOAS. *Empresas Certificadas no ISO 9000 versão 2000*. <www.sinduscon-al.com.br/index.asp?link=qualificacao> acesso em 24 abril 2008.
- TOLFO, S. R.; PICCININI, V. C. As melhores Empresas para Trabalhar no Brasil e a Qualidade de Vida no Trabalho: Disjunções entre Teoria e a Prática. *Revista de Administração Contemporânea*. v. 5, n. 1, p. 165-193, jan/abr. 2001.
- TRIVIÑOS, A. N. S. *Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 1987, 175p.
- VASCONCELOS, A. F. Qualidade de Vida no Trabalho: Origem, Evolução e Perspectivas. *Revista de Administração de Empresa*. São Paulo, v. 08, n 1, janeiro/março 2001.
- VERGARA, S. C.; BRANCO, P. D. A Empresa Humanizada: a organização necessária e possível. São Paulo. *Revista de Administração de Empresas*. v. 41, n. 2. p. 20-30, abril/jun 2001.
- YIN, R. K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.