

Aplicação da ferramenta QVT em uma empresa de seguros

Sarah Haline Clemente 1 (UFGD – Universidade Federal da Grande Dourados) sarahhalineclem@gmail.com

Bruna Regina Boechat Alves Ferreira 2 (UFGD – Universidade Federal da Grande Dourados)

bruna.boechat@hotmail.com

Giovana Almeida Censi 3 (UFGD – Universidade Federal da Grande Dourados) gicensi_03@hotmail.com

Francisco Wescley Florencio Rodrigues 4 (UFGD – Universidade Federal da Grande Dourados)

franciscorodrigues@ufgd.edu.br

Resumo:

O objetivo central no presente trabalho consiste em analisar a satisfação da qualidade de vida no trabalho (QVT), dada sua relevância para a sociedade como um todo, portanto trata-se de maneira específica, de funcionários de uma empresa de seguros, com a aplicação do questionário embasado no modelo de Walton (1973). Dessa forma, optou-se pelo método dedutivo, baseada em pesquisa quantitativa, cujo foco consiste na avaliação da questão salarial, integração social, condições de trabalho, uso das capacidades no trabalho, oportunidades no trabalho e em relação ao espaço que o trabalho ocupa na vida do funcionário. O questionário foi aplicado na empresa com a participação de todos os funcionários. Assim, obtiveram-se, por meio de levantamento de dados e análise gráficos com seleção de informações resultados satisfatórios. Foi constatado que os resultados obtidos através do critério de satisfação dos funcionários, são consequências da cultura organizacional familiar e afetiva dos membros da empresa, proporcionando um clima de motivação, companheirismo e cooperativismo otimizando o ambiente de trabalho e consequentemente o serviço desempenhado.

Palavras chave: QVT, satisfação, questionário.

Application of the QWL tool in an insurance company

Abstract

The central objective of the present study is to analyze the satisfaction of the quality of work life (QWL), given its relevance to a society as a whole, so it is a journey of employees of the insurance company, with a questionnaire based application in the model of Walton (1973). Thus, a real-time deductive method was used to quantitative research, whose focus is on the evaluation of remuneration, social integration, working conditions, use of skills at work, opportunities at work and in relation to the space occupied by work in the employee's life. The questionnaire was applied in the company with the participation of all employees. Thus, we obtained satisfactory results through data collection and graph analysis with selection of information. It was verified that the results obtained through the criterion of employee satisfaction are consecutive of the family and affective organizational culture of the members of the company, providing a climate of motivation, companionship and cooperativism optimizing the work environment and consequently the service performed.

Key-words: QWL, satisfaction, quiz.

1. Introdução

A perspectiva do presente artigo abrange a qualidade de vida dos funcionários de um sistema de prestação de serviço em uma empresa de seguros, com base na aplicação de um questionário de acordo com o modelo de Walton.

A qualidade de vida consiste em um dos elementos fundamentais para a organização do trabalho. Portanto, a sobrevivência de organizações produtivas depende de serviços, consolidação de bens tangíveis, processos nos mercados, de pessoas e seus diferentes potenciais de atuação (PALADINI, et. al, p.25).

Cada vez mais torna-se necessário um grande esforço das organizações para sobreviver, acarretando numa pressão aos trabalhadores, com sacrifícios e desgastes. Neste sentido, a Qualidade de Vida no Trabalho pode ser analisada como uma ferramenta de gestão, conforme Rodrigues (1999), voltada para proporcionar ao trabalhador satisfação e bem-estar na execução de suas obrigações.

De acordo com Vasconcelos (2001), muitos pesquisadores contribuíram para o conhecimento da satisfação do indivíduo no trabalho. Abraham Harold Maslow contemplou com a hierarquia das necessidades, composta de cinco necessidades fundamentais (fisiológicas, segurança, amor, estima e auto-realização). Frederick Herzberg realizou pesquisas as quais detectaram que a insatisfação com o trabalho é diretamente relacionada ao ambiente de trabalho. Os autores Nadler e Lawer *apud* Fernandes (1996) estabeleceram uma ampla evolução dos conceitos relacionados à Qualidade de Vida no Trabalho, como mostrado na Tabela 1.

CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DO 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 abordagem, método 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 frequentemente ditos como ideias do movimento de QVT.
5. QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panaceia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros organizacionais.
6. QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um “modismo” passageiro.

Fonte: Adaptado de Nadler e Lawer *apud* Fernandes (1996)

Tabela 1 – Evolução do conceito de QVT

Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é a relação de satisfação do indivíduo com suas funções exercidas e com o ambiente de trabalho. Desta maneira, vale ressaltar que, um colaborador satisfeito dirige-se a manter altos níveis de envolvimento e comprometimento com a organização (ZANELLI, et. al, p.321).

O objetivo principal das práticas de QVT focaliza-se na integração dinâmica entre colaboradores e organização. Evitar doenças ocupacionais (levar o operador a fadiga) tornou-se uma importante alternativa para trazer benefícios produtivos para a empresa, pois dirigir ações motivacionais geram saúde pessoal e corporativa, e engajamento nas atividades desenvolvidas (DINIZ, p.258).

Trazendo essas informações para o setor de serviços, os quais são criados e consumidos simultaneamente, havendo na maioria das vezes, um contato direto entre colaboradores e clientes (em especial numa empresa seguradora, foco deste estudo). Posto isto, a imagem que o trabalhador transmite, atinge diretamente na produtividade da organização (FITZSIMMONS, et. al, p.122).

Um sistema que reflete o exposto acima, de acordo com o autor supramencionado, é a colocação de espelhos em áreas de descanso de funcionários, com a finalidade de incentivar um zelo com a aparência, em especial quando estes entrarão em contato com o cliente. Indicando que o bem estar do empregado influencia nos resultados da atividade empresarial.

Tendo isso em vista, aplicou-se o questionário baseado no modelo de Walton (1973) por ser uma literatura abrangente, contemplando fatores intra e extra organizacionais, com o escopo de avaliar o índice de satisfação dos funcionários da seguradora, tratando aspectos como: salário, condições de trabalho, integração social, uso das capacidades no trabalho, uso das oportunidades no trabalho e espaço que o trabalho ocupa na vida do funcionário.

2. Materiais e Métodos

Para a realização deste artigo optou-se pelo método dedutivo, cuja fonte de pesquisa se fundamenta em materiais publicados por profissionais citados anteriormente; em sítios eletrônicos, revistas, livros, artigos científicos; utilmente empregadas. Assim sendo, por meio de uma combinação de tipologias, a pesquisa também será experimental, exploratório-descritiva, utilizando levantamento de dados, construção de gráficos com auxílio do programa Excel, assumindo um caráter quantitativo, uma vez que, o estudo busca informações através da aplicação de questionários, seguindo o modelo de Walton sobre a qualidade de vida no trabalho.

3. Resultados e Discussão

O questionário foi aplicado na empresa com a participação de todos os funcionários. Com isso, no que tange ao salário haviam quatro perguntas, referentes a remuneração, equiparação salarial, participação em resultados na empresa e benefícios extras. No que diz respeito a condições de trabalho, as perguntas foram relacionadas a jornada de trabalho, carga de trabalho, uso de tecnologias, salubridade, equipamentos de segurança e fadiga. E em relação a integração social: discriminação, relacionamento com chefes e colegas, comprometimento da equipe com a atividade e valorização de ideias e iniciativas. Por fim, as afirmações variava em 5 categorias, sendo elas: muito insatisfeito, insatisfeito, nem satisfeito e nem insatisfeito, satisfeito e muito satisfeito, conforme descrevem os gráficos abaixo.

Como pode-se observar nos gráficos, o item “satisfeito” apresenta um maior percentual nos três critérios de avaliação. Isto é resultado da relação familiar e afetiva de amizade que a empresa

possui. Segundo Coda (1993), o clima organizacional é um fator que indica o grau de satisfação dos colaboradores com relação a pontos importantes como gerenciamento, comunicação, valores e a cultura da empresa.

Nesse sentido, de acordo com Macêdo (2002), as relações afetivas dentro do vínculo organizacional criam laços de confiança mútua, o que influencia no comportamento, relacionamento, liberdade de expor ideias e iniciativas, participação e poder de decisão da empresa.

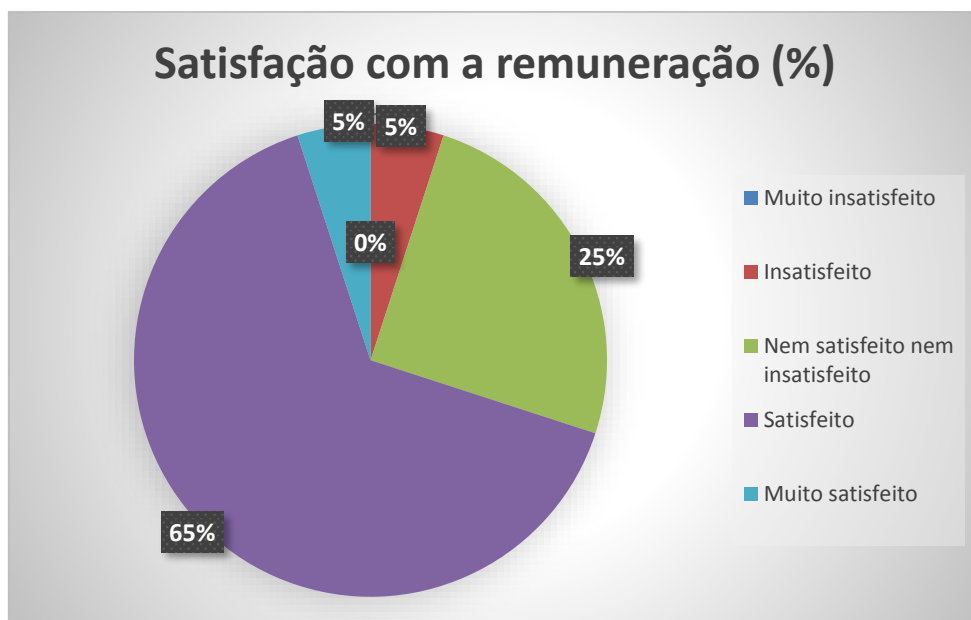


Figura 1 - Satisfação com a remuneração (fonte: próprio autor, 2017)

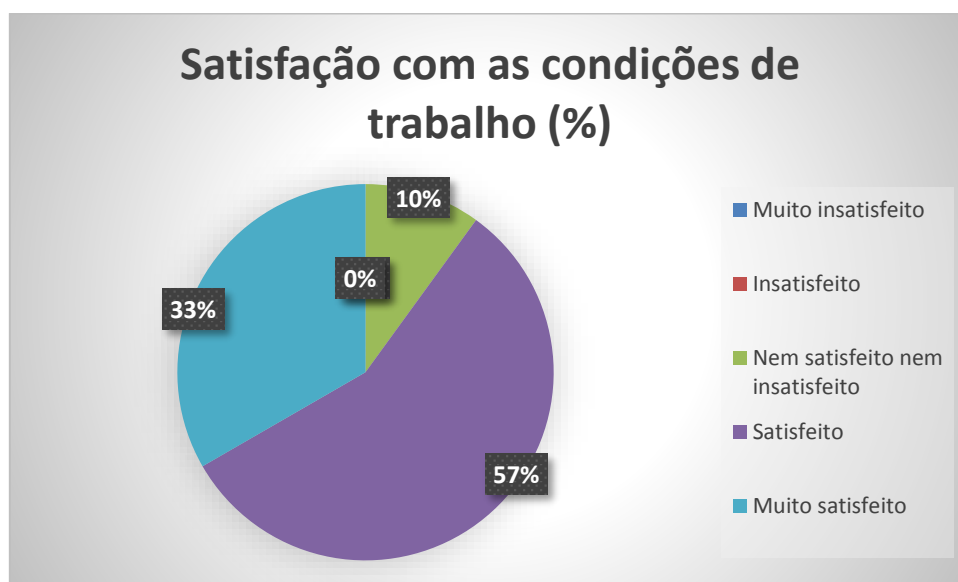


Figura 2 - Satisfação com as condições de trabalho (fonte: próprio autor, 2017)

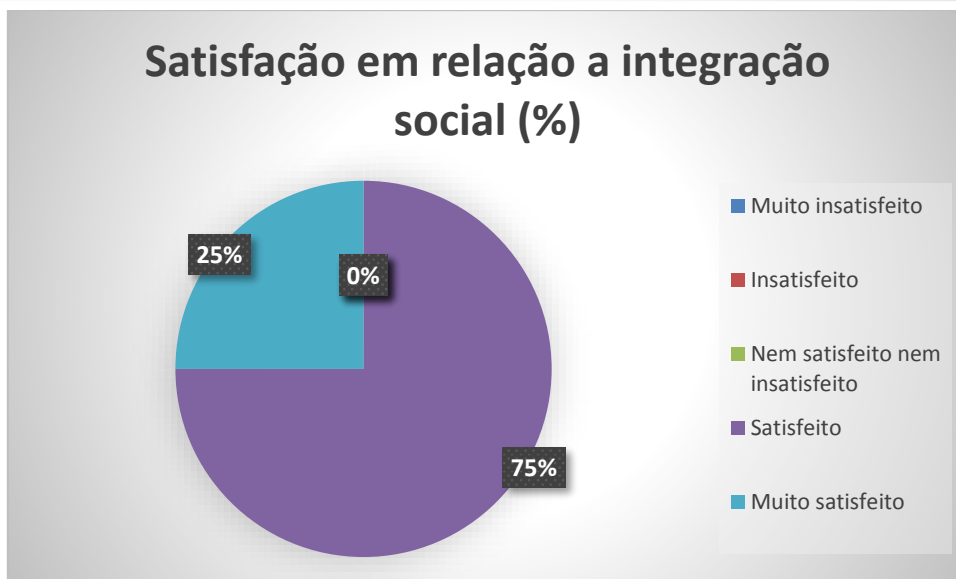


Figura 3 - Satisfação em relação a integração social (fonte: próprio autor, 2017)

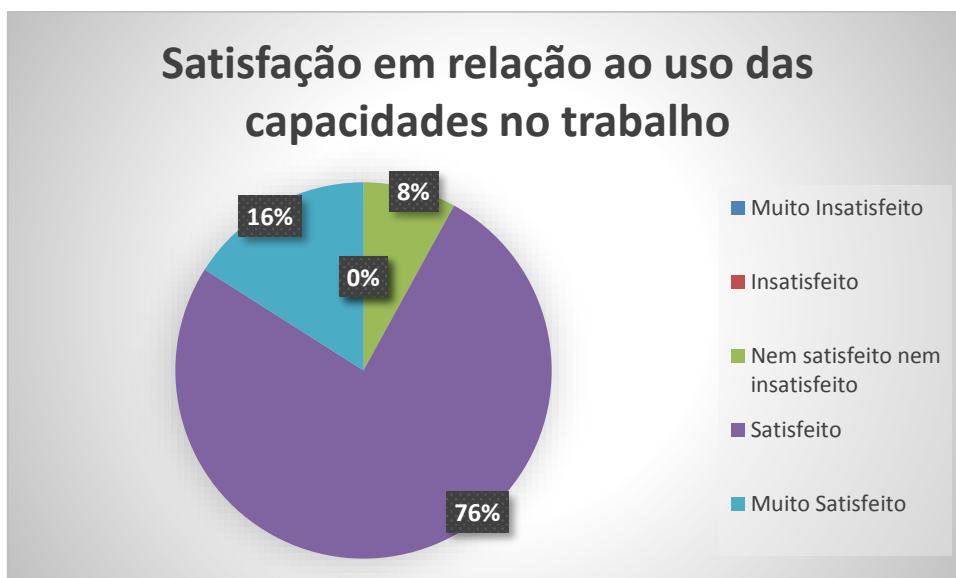


Figura 4 - Satisfação em relação ao uso das capacidades no trabalho (fonte: próprio autor, 2017)

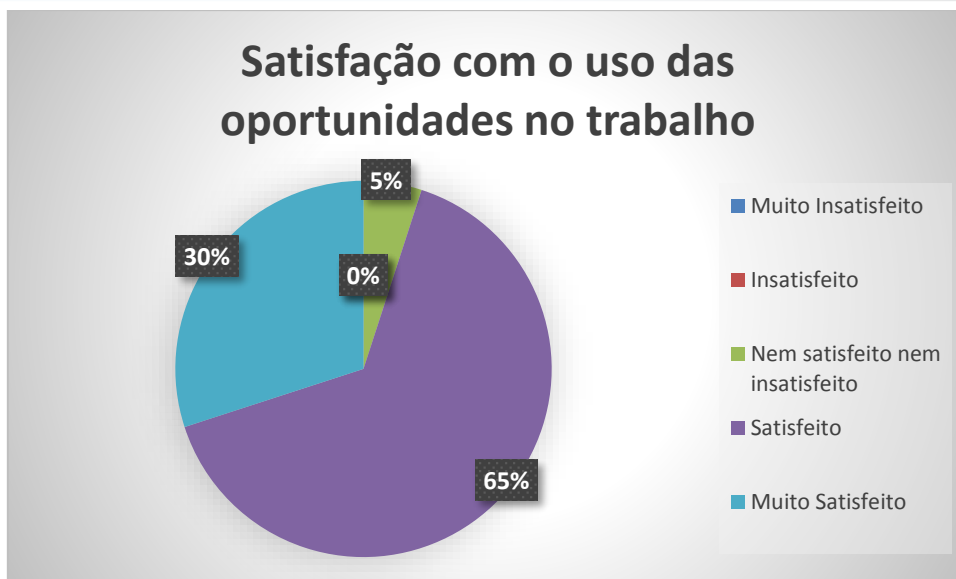


Figura 5 - Satisfação com o uso das oportunidades no trabalho (fonte: próprio autor, 2017)



Figura 6 - Satisfação em relação ao espaço que o trabalho ocupa na vida do funcionário (fonte: próprio autor, 2017)

4. Conclusão

Observou-se que a aplicação do questionário com base no modelo de Walton é uma ferramenta que auxilia a avaliação da qualidade de vida no trabalho. A partir da coleta de dados e análise dos resultados, o gestor pode direcionar ações para identificar problemas e propor melhorias no ambiente organizacional.

A qualidade de vida no trabalho deve ser vista como uma alternativa para conciliar ambientes participativos com um estilo de vida no trabalho mais saudável, enquadrando aspectos físicos e emocionais. Assim, o presente estudo associou qualidade vida no trabalho à remuneração, condições de trabalho, integração social, uso das capacidades no trabalho, uso das oportunidades no trabalho e espaço que o trabalho ocupa na vida do funcionário com base em outros estudos similares mencionados anteriormente.

Concluímos que a pesquisa realizada na empresa de seguros apresentou um valor significativo de satisfação dos funcionários (com base nos gráficos acima), o que pode estar relacionado ao fato da empresa apresentar uma cultura organizacional familiar e afetiva, desencadeando um elevado grau de motivação, cooperação e companheirismo influenciando na otimização do serviço.

5. Referências

CODA, R. *Estudo sobre clima organizacional traz contribuição para aperfeiçoamento de pesquisa na área de RH.* In: Boletim Administração em Pauta, suplemento da Revista de Administração, São Paulo. IA-USP, n. 75, dez., 1993.

DINIZ, Denise Pará. *Qualidade de vida. Saúde e trabalho.* 2 ed. Barueri, SP: Manole, 2013.

FITZSIMMONS, James A. et. al. *Administração de Serviços. Operações, estratégia e tecnologia da informação.* 7 ed. Porto Alegre: AMGH, 2014.

MACÊDO, Kátia Barbosa. *Cultura, poder e decisão na organização familiar brasileira.* 2002. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/raeel/v1n1/v1n1a14> > . Acesso em 21 de julho de 2017.

PALADINI, Edson Pacheco. et. al. *Gestão da qualidade. Teoria e casos.* 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

RODRIGUES, V. C. *Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial.* Petrópolis: Editora Vozes, 1999.

VASCONCELOS, A. F. *Qualidade de Vida no Trabalho: origem, evolução e perspectivas.* In: Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v. 08, n. 1, janeiro/março, 2001.

WALTON, R. E. *Quality of working life: what is it?* Sloan Management Review, v. 15, n. 1, p. 11-21, 1973.

ZANELLI, José Carlos. et. al. *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil.* 2 ed. Porto Alegre: Artmed, 2014.

ANEXO

Modelo do Questionário aplicado.

Instruções

Este questionário é sobre como você se sente a respeito da sua **Qualidade de Vida no Trabalho**. Por favor, responda 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. Nós estamos perguntando o quanto você está satisfeito(a), em relação a vários aspectos do seu **trabalho** nas **últimas duas semanas**. Escolha entre as alternativas e coloque um círculo no número que melhor represente a sua opinião.

Em relação ao salário (compensação) justo e adequado:

1.1 O quanto você está satisfeito com o seu salário (remuneração)?

Muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

1.2 O quanto você está satisfeito com seu salário, se você o comparar com o salário dos seus colegas?

Muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

1.3 O quanto você está satisfeito com as recompensas e a participação em resultados que você recebe da empresa?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

1.4 O quanto você está satisfeito com os benefícios extras (alimentação, transporte, médico, dentista, etc) que a empresa oferece?

Muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação as suas condições de trabalho:

2.1 O quanto você está satisfeito com sua jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas)?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

2.2 Em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho), como você se sente?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

2.3 Em relação ao uso de tecnologia no trabalho que você faz, como você se sente?

Muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
--------------------	--------------	------------------------------------	------------	------------------

1	2	3	4	5
2.4 O quanto você está satisfeito com a salubridade (condições de trabalho) do seu local de trabalho?				
Muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

2.5 O quanto você está satisfeito com os equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva disponibilizados pela empresa?				
Muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

2.6 Em relação ao cansaço que seu trabalho lhe causa, como você se sente?				
Muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho:

3.1 Você está satisfeito com a autonomia (oportunidade tomar decisões) que possui no seu trabalho?				
Muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

3.2 Você está satisfeito com a importância da tarefa/trabalho/atividade que você faz?				
Muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

3.3 Em relação à polivalência (possibilidade de desempenhar várias tarefas e trabalhos) no trabalho, como você se sente?				
muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

3.4 O quanto você está satisfeito com a sua avaliação de desempenho (ter conhecimento do quanto bom ou ruim está o seu desempenho no trabalho)?				
muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

3.5 Em relação à responsabilidade conferida (responsabilidade de trabalho dada a você), como você se sente?				
muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação às oportunidades que você tem no seu trabalho:

4.1 O quanto você está satisfeito com a sua oportunidade de crescimento profissional?				
muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

4.2 O quanto você está satisfeito com os treinamentos que você faz?

muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

4.3 Em relação às situações e a frequência em que ocorrem as demissões no seu trabalho, como você se sente?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

4.4 Em relação ao incentivo que a empresa dá para você estudar, como você se sente?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação à integração social no seu trabalho:

5.1 Em relação à discriminação (social, racial, religiosa, sexual, etc) no seu trabalho como você se sente?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

5.2 Em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho, como você se sente?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

5.3 Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, como você se sente?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

5.4 O quanto você está satisfeito com a valorização de suas idéias e iniciativas no trabalho?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho:

6.1 O quanto você está satisfeito com a empresa por ela respeitar os direitos do trabalhador?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

6.2 O quanto você está satisfeito com sua liberdade de expressão (oportunidade dar suas opiniões) no trabalho?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

6.3 O quanto você está satisfeito com as normas e regras do seu trabalho?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
--------------------	--------------	------------------------------------	------------	------------------

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6.4 Em relação ao respeito a sua individualidade (características individuais e particularidades) no trabalho, como você se sente?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida:

7.1 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

7.2 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua possibilidade de lazer?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

7.3 O quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e de descanso?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

Em relação à relevância social e importância do seu trabalho:

8.1 Em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho, como você se sente?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

8.2 Você está satisfeito com a imagem que esta empresa tem perante a sociedade?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

8.3 O quanto você está satisfeito com a integração comunitária (contribuição com a sociedade) que empresa tem?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

8.4 O quanto você está satisfeito com os serviços prestados e a qualidade dos produtos que a empresa fabrica?

muito insatisfeito	insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

8.5 O quanto você está satisfeito com a política de recursos humanos (a forma da empresa tratar os funcionários) que a empresa tem?

muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5



VII CONGRESSO BRASILEIRO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

Ponta Grossa, PR, Brasil, 06 a 08 de dezembro de 2017