



**INSTITUTO SUPERIOR MIGUEL TORGA – ISMT
ESCOLA SUPERIOR DE ALTOS ESTUDOS
MESTRADO EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E COMPORTAMENTO
ORGANIZACIONAL**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)
A RELAÇÃO HOMEM-TRABALHO AVALIADA EM
EMPRESA COM ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA ISO 9001**

ELDA DE ARAÚJO SOBRAL LEITE

Coimbra

2010



**INSTITUTO SUPERIOR MIGUEL TORGA – ISMT
ESCOLA SUPERIOR DE ALTOS ESTUDOS
MESTRADO EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E COMPORTAMENTO
ORGANIZACIONAL**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)
A RELAÇÃO HOMEM-TRABALHO AVALIADA EM
EMPRESA COM ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA ISO 9001**

ELDA DE ARAÚJO SOBRAL LEITE

Dissertação submetida para satisfação dos requisitos do grau de Mestre em Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional, sob a orientação da Professora Doutora Severina Gomes Pereira e co-orientação do Professor Doutor Washington Luiz Martins da Silva.

**Coimbra
2010**



**INSTITUTO SUPERIOR MIGUEL TORGA – ISMT
ESCOLA SUPERIOR DE ALTOS ESTUDOS
MESTRADO EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E COMPORTAMENTO
ORGANIZACIONAL**

COMPOSIÇÃO DO JURI

**Professor Doutor JOSÉ HENRIQUE DIAS
Presidente do Conselho Científico**

Professor Doutor

Arguente

**Professora Doutora SEVERINA GOMES PEREIRA
Orientadora**

**Professor Doutor WASHINGTON LUIZ MARTINS DA SILVA
Co-orientador**

DEDICATÓRIA

À minha família e em especial ao meu filho, Gabriel, presente de Deus para mim, fonte de inspiração para o meu viver.

AGRADECIMENTOS

Pensar em agradecer individualmente nem sempre é fácil, tendo em vista o risco que se corre de excluir alguém. No entanto, este momento se reveste de profunda importância devido à certeza de que nada se consegue sozinho. A vida é uma construção coletiva, portanto, agradeço de uma forma geral a todos quantos sabiamente me conduziram até a conclusão desta etapa de estudo, com incentivos, companheirismo e dedicação de seu tempo.

De maneira especial, agradeço:

A Deus, o autor da vida, que me conduziu a esses desafios. Sem Ele, nada teria realizado;

Aos meus pais, Sídny e Iracy, pela dedicação constante, estímulo nas dificuldades e exemplo de dignidade e ética;

Ao meu esposo, Erivaldo, incentivador, companheiro fiel nas horas de grandes desafios e conquistas;

Ao meu filho, Gabriel, pelo sorriso estimulador nos momentos intensos de estudo;

Ao Instituto Superior Miguel Torga (ISMT) que com competência conduziu este projeto de preparação de mestres;

Aos meus orientadores, Professora Doutora Severina Gomes Pereira e Professor Doutor Washington Luiz Martins da Silva, pela interpretação fiel dos meus objetivos, sensibilidade e profissionalismo na condução deste trabalho;

Aos meus colegas de curso, pelo compartilhar das experiências vividas.

RESUMO

Este trabalho teve como objetivo, levantar dados sobre as relações estabelecidas pelos trabalhadores em seu campo de atuação e as possíveis consequências para sua qualidade de vida, numa Empresa de Terceirização de Serviços, na cidade do Recife- PE, Brasil. Inicialmente foi realizada uma investigação bibliográfica a partir dos principais teóricos que pesquisam sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e suas consequências para o melhor desempenho do trabalhador tendo em vista o seu bem-estar, as condições básicas de segurança, saúde e integridade pessoal e profissional dentro e fora da organização. Seguiu-se a pesquisa de campo realizada na referida empresa que permitiu a coleta de dados quanto à percepção dos colaboradores selecionados, por sorteio, em relação ao aspecto da qualidade de vida. Os resultados originários dos instrumentos de pesquisa aplicados, após análise, poderão ajudar na implantação de mudanças significativas através de ações que restrinjam efeitos conflituosos dos relacionamentos, garantam melhores condições de desenvolvimento pessoal e conseqüentemente maior produtividade organizacional.

Palavras-chave: Trabalho, Qualidade de Vida, Desenvolvimento Pessoal, Produtividade.

ABSTRACT

This study aimed to collect data about the relationships established by workers in their field and the possible consequences to their quality of life, a Company's Outsourcing Services in the city of Recife, Pernambuco, Brazil. Initially a literature search was performed from the main theoretical research on the Quality of Work Life (QWL) and its consequences for the best performance of the employee with a view to their welfare, the basic conditions of health, safety and integrity personal and professional inside and outside the organization. This was followed by field research conducted in the company that allowed the collection of data regarding the perception of employees selected by lot in relation to the quality aspect of life. The results originating from research instruments used, after examination, may assist in the implementation of significant changes through actions restricting effects of conflicting relationships, ensure better conditions for personal development and consequently greater organizational productivity.

Keywords: Work, Quality of Life, Personal Development, Productivity

ÍNDICE

	página
Dedicatória	I
Agradecimento	II
Resumo	III
<i>Abstract</i>	III
Índice.....	IV
Índice de Figura	VI
Índice de Gráficos, Quadros e Anexos.....	VII
Índice de Tabelas	X
Lista de Siglas	XII
Epígrafe	XIII
Introdução	01
II – FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	05
2.1–O BALANÇO HISTÓRICO DA CRISE DO EMPREGO E DO TRABALHO	05
2.1.1 - O trabalho na vida humana	05
2.1.2 - A Evolução do Mundo do Trabalho	11
2.1.3 - Crise do Emprego e do Trabalho – Visão Marxiana, Visão Liberal, Visão Neoliberal.....	15
2.1.3.1 - Visão Marxiana	17
2.1.3.2 - Visão Liberal	20
2.1.3.3 - Visão Neoliberal	22
2.1.4 - Ética e Trabalho	24
2.1.5 - A modernidade e a emancipação do homem	26
2.2 - O CENÁRIO ATUAL DO TRABALHO	29
2.2.1 - A Matriz da Sociedade do Bem-Estar	29
2.2.2 - Parâmetros da Qualidade de Vida no Trabalho	34
2.2.2.1 - O Modelo de Walton	40
2.2.2.2 - As Normas ISO	42

ÍNDICE

(Cont.)

	Página
2.2.2.3 - Visão Sociológica	43
2.2.2.4 - Visão Existencial	45
2.3-A GESTÃO DE PESSOAS E A QUALIDADE DE VIDA	48
2.4-SAÚDE MENTAL E TRABALHO	52
2.5-O TRABALHO DO HOMEM NA PSEUDO-PÓS-MODERNIDADE	55
2.6-A GESTÃO DE PESSOAS NO MUNDO DO TRABALHO	57
2.7- AÇÃO COMUNICATIVA EM BENEFÍCIO DO TRABALHO DO HOMEM	68
2.7.1 - Barreiras da Comunicação	70
2.7.2 - Comunicação e a sobrevivência organizacional.....	71
2.7.3 - Comunicação e Tecnologia	72
2.7.4 - Marketing e Competitividade	75
2.7.5 - Endomarketing	77
2.7.6 - Endomarketing e o programa de Qualidade de Vida do Trabalhador	82
III - PERSPECTIVAS COMPORTAMENTAIS DA ORGANIZAÇÃO PARA O SÉCULO XXI	85
IV – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA EMPRESA PESQUISADA	88
4.1 - Histórico	88
V – METODOLOGIA DA PESQUISA	90
5.1 - Descrição do universo da pesquisa	90
5.2 - Análise da Amostra	91
5.2.1 - Características da Pesquisa	92
5.3 – Avaliação das Entrevistas	94
5.3.1 – Entrevistados: Gestores	95
5.3.2 – Entrevistados: funcionários administrativos	106
5.3.3 – Análises das questões abertas.....	117
VI – CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	124
VIII – REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	126
ANEXO.....	131

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 01 - Organograma da empresa de Terceirização	89
---	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS, QUADROS E ANEXOS

Gráfico 1 – Faixa Etária dos colaboradores da Organização pesquisada – abril/2010.....	92
Gráfico 2 – Gênero dos Colaboradores da Organização pesquisada – abril/2010	92
Gráfico 3 – Compensação Justa e Adequada – quanto ao salário que recebe (resposta dos Gestores)	95
Gráfico 4 – Condições de trabalho - quanto ao ambiente adequado, redução de riscos de acidentes (resposta dos Gestores).....	96
Gráfico 5 – Condições de trabalho -quanto as horas trabalhadas (resposta dos Gestores)	97
Gráfico 6 – Uso e desenvolvimento das capacidades pessoais - o trabalho busca criar oportunidades de crescimento (resposta dos Gestores)	98
Gráfico 7 – Uso e desenvolvimento das capacidades pessoais – aceitação pelo grupo de trabalho (resposta dos Gestores)	99
Gráfico 8 – Oportunidade de crescimento e segurança – quanto as oportunidades de cursos e capacitações (resposta dos Gestores).....	100
Gráfico 9 – Oportunidade de crescimento e segurança – quanto a estabilidade (resposta dos Gestores)	101
Gráfico 10 – Integração Social na Organização – quanto a prática de valores comunitários (resposta dos Gestores)	102
Gráfico 11 – Integração Social na Organização - quanto a harmonia entre as pessoas e ausência de preconceitos (resposta dos Gestores)	103
Gráfico 12 – Cidadania – garantia dos direitos e deveres do cidadão (resposta dos Gestores)	104
Gráfico 13 – Trabalho e espaço total de vida – vida pessoal preservada (resposta dos Gestores)	105

Gráfico 14 - Relevância social do trabalho – responsabilidade social (respostas dos gestores)	106
Gráfico 15 - Compensação justa e adequada quanto ao salário que recebem (resposta dos funcionários)	107
Gráfico 16 - Condições de trabalho quanto ao ambiente adequado, redução de riscos de acidentes (respostas dos funcionários)	108
Gráfico 17 - Condições de Trabalho quanto as horas trabalhadas na Organização (resposta dos funcionários).....	109
Gráfico 18 - Uso e desenvolvimento das capacidades pessoais oportunidades de crescimento pessoal e profissional (resposta dos funcionários).....	109
Gráfico 19 - Uso e desenvolvimento das capacidades pessoais - quanto ao reconhecimento da empresa pelo que se faz (respostas dos funcionários).....	110
Gráfico 20 - Oportunidade de crescimento e segurança - quanto ao incentivo pela aprendizagem contínua (respostas dos funcionários).....	111
Gráfico 21 - Oportunidade de crescimento e segurança - quanto a segurança e estabilidade no emprego (respostas dos funcionários).....	112
Gráfico 22 - Integração Social na Organização - quanto a ausência de preconceitos (respostas dos funcionários).....	113
Gráfico 23 - Integração Social na Organização – senso de grupo nos relacionamentos e respeito ao outro (respostas dos funcionários).....	114
Gráfico 24 – Cidadania - garantia e direitos e deveres do cidadão (resposta dos funcionários).....	114
Gráfico 25 - Trabalho e espaço total de vida – vida pessoal preservada (resposta dos funcionários).....	115
Gráfico 26 – Relevância social do trabalho – responsabilidade social (resposta dos funcionários).....	116
Quadro – Vantagens dos Benefícios para a Organização e empregados.....	37
Quadro 01 – Cargos ocupados pelos entrevistados da Organização pesquisa-abril/2010.....	91
Quadro 2 - Grau de escolaridade dos colaboradores da Organização pesquisada – abril/2010.....	93

Quadro 3 - Tempo de Serviço dos Colaboradores da Organização pesquisada – abril/2010.....	93
Quadro 4 - Cargo/função dos colaboradores da Instituição pesquisada – abril/2010.....	94
Anexo I – Entrevista	131

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1- Compensação Justa e Adequada – quanto ao salário que recebe (Gestores).....	95
Tabela 2 - Condições de trabalho – quanto ao ambiente adequado, redução de riscos de acidentes (resposta dos Gestores).....	96
Tabela 2.1 – Condições de trabalho - quanto as horas trabalhadas (resposta dos Gestores).....	97
Tabela 3 – Uso e desenvolvimento das capacidades pessoais - o trabalho busca criar oportunidades de crescimento (resposta dos Gestores).....	97
Tabela 3.1 – Uso e desenvolvimento das capacidades pessoais – aceitação pelo grupo de trabalho (resposta dos Gestores)	98
Tabela 4 – Oportunidade de crescimento e segurança - quanto as oportunidades de cursos e capacitações (resposta dos Gestores)	99
Tabela 4.1 – Oportunidade de crescimento e segurança – quanto a estabilidade (resposta dos Gestores)	100
Tabela 5 – Integração Social na Organização – quanto a prática de valores comunitários (resposta dos Gestores)	101
Tabela 5.1 – Integração Social na Organização – quanto a harmonia entre as pessoas e ausência de preconceitos (resposta dos Gestores)	102
Tabela 6 – Cidadania – garantia dos direitos e deveres do cidadão (resposta dos Gestores).....	103
Tabela 7 – Trabalho e espaço total de vida - vida pessoal preservada (resposta dos Gestores)	104
Tabela 8– Relevância social do trabalho – responsabilidade social (resposta dos Gestores).....	105
Tabela 9 – Compensação justa e adequada quanto ao salário que recebem (resposta dos funcionários).....	106
Tabela 10 – Condições de trabalho quanto ao ambiente adequado, redução de riscos de acidentes (resposta dos funcionários).....	107

Tabela 10.1 – Condições de Trabalho quanto as horas trabalhadas na Organização (resposta dos funcionários).....	108
Tabela 11 – Uso e desenvolvimento das capacidades pessoais – oportunidade de crescimento pessoal e profissional (resposta dos funcionários).....	109
Tabela 11.1 – Uso e desenvolvimento das capacidades pessoais - quanto ao reconhecimento da empresa pelo que se faz (resposta dos funcionários).....	110
Tabela 12 – Oportunidade de crescimento e segurança - quanto ao incentivo pela aprendizagem contínua (resposta dos funcionários).....	111
Tabela 12.1 – Oportunidade de crescimento e segurança - quanto a segurança e estabilidade no emprego (resposta dos funcionários).....	112
Tabela 13 – Integração Social na Organização - quanto a ausência de preconceitos (resposta dos funcionários).....	113
Tabela 13.1 – Integração Social na Organização – senso de grupo nos relacionamentos e respeito ao outro (resposta dos funcionários).....	113
Tabela 14 – Cidadania – garantia e direitos e deveres do cidadão (resposta dos funcionários).....	114
Tabela 15 – Trabalho e espaço total de vida – vida pessoal preservada (resposta dos funcionários).....	115
Tabela 16 – Relevância social do trabalho – responsabilidade social (resposta dos funcionários).....	116

LISTA DE SIGLAS

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

FMI – Fundo Monetário Internacional

BIRD- Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento

BID- Banco Interamericano de Desenvolvimento

ONGs – Organizações Não-Governamentais

GQVT - Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho

OMS - Organização Mundial de Saúde

ISO - International Organization for Standardization

PAT - Programa de Alimentação do Trabalhador

CIPAS-Comissões Internas de Prevenção de Acidentes

CCQ - Círculos de Controle de Qualidade

GRH – Gerência de Recursos Humanos

AMA - America Marketing Association

ARH - Administração de Recursos Humanos

IBOPE – Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística

OIT - Organização Internacional do Trabalho

LER - Lesão por Esforço Repetitivo

ABC - região tradicionalmente industrial do Estado de São Paulo

EPÍGRAFE

“ . . . o caminho da vida pode ser o da liberdade e da beleza, porém nos extraviamos. A cobiça envenenou a alma do homem (. . .) Levantou as muralhas do ódio (. . .) Criamos a época da velocidade, mas nos sentimos enclausurados dentro dela. A máquina, que produz abundância, tem-nos deixado em penúria(. . .) Mais do que máquinas, precisamos de humanidade. Mais do que inteligência, precisamos de afeição e doçura. Sem essas duas virtudes, a vida será de violência e tudo será perdido(. . .)” Charles Chaplin