



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO SEMIÁRIDO
UNIDADE ACADÊMICA DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO
CURSO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**

MARIA YHASMINNIE DE AZEVEDO ALVES

**APLICAÇÃO DA ERGONOMIA COGNITIVA COMO ANÁLISE DA
QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

**SUMÉ - PB
2015**

MARIA YHASMINNIE DE AZEVEDO ALVES

**APLICAÇÃO DA ERGONOMIA COGNITIVA COMO ANÁLISE DA
QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Monografia apresentada ao Curso de Engenharia de Produção do Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido da Universidade Federal de Campina Grande, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Engenharia de Produção.

Orientador: Professor Me. Robson Fernandes Barbosa

**SUMÉ - PB
2015**

A474a Alves, Maria Yhasminnie de Azevedo.

Aplicação da ergonomia cognitiva como análise da qualidade de vida no trabalho. / Maria Yhasminnie de Azevedo Alves. Sumé - PB: [s.n], 2015.

32 f.

Orientadora: Professor Me. Robson Fernandes Barbosa.

Monografia - Universidade Federal de Campina Grande; Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido; Curso Superior de Engenharia de Produção.

1. Ergonomia cognitiva. 2. Qualidade de vida. 3. Motivação no trabalho. I. Título.

CDU: 331.101.1(043.3)

MARIA YHASMINNIE DE AZEVEDO ALVES

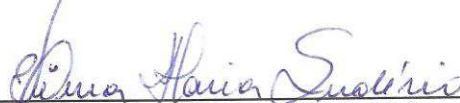
**APLICAÇÃO DA ERGONOMIA COGNITIVA COMO ANÁLISE DA
QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Monografia apresentada ao Curso de Engenharia de Produção do Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido da Universidade Federal de Campina Grande, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Engenharia de Produção.

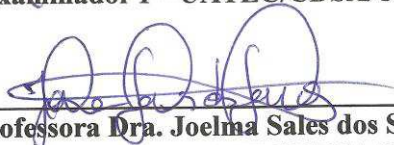
BANCA EXAMINADORA:



Professor Me. Robson Fernandes Barbosa
Orientador – UATEC/CDSA/UFCG



Professora Dra. Vilma Maria Sudério
Examinador I – UATEC/CDSA/UFCG



Professora Dra. Joelma Sales dos Santos
Examinador II – UATEC/CDSA/UFCG

Trabalho aprovado em: 09 de junho de 2015.

SUMÉ - PB

Dedico este trabalho a minha mãe, que sempre batalhou para que pudesse trilhar nessa longa caminhada e ao meu noivo Toni, que sempre me incentivou para continuar, mesmo nos momentos mais difíceis dessa caminhada.

AGRADECIMENTOS

Mesmo correndo o risco de esquecer alguém, gostaria de expressar os meus sinceros agradecimentos a todos que me auxiliaram nessa longa caminhada.

Em primeiro lugar, meu muito obrigado a Deus, o grande arquiteto do universo, que me deu forças e inspiração para vencer todos os obstáculos.

Aos meus familiares que me incentivaram para continuar nessa jornada, em especial a minha mãe que sempre me motivou com o seu exemplo de luta e perseverança para alcançar uma formação acadêmica.

Estes agradecimentos são extensivos, ao proprietário da Empresa Puríssima, o Senhor Roberto Gaudêncio e a todos os funcionários da mesma, que contribuíram para a realização do trabalho.

Ao meu noivo Toni Rodrigo, que sempre esteve ao meu lado me incentivando para continuar estudando e de sua mãe, Dona Salete, que me proporcionou um novo lar na cidade de Sumé, se portando como uma segunda mãe, me aconselhando, acolhendo meus colegas em sua residência para fazermos trabalhos que muitas vezes se estendiam até altas horas.

A minha amiga Julianne Ferreira, que esteve ao meu lado durante os bons e maus momentos dessa longa jornada.

A todos os professores, pelos ensinamentos valiosos e pelas “brincas”, que no momento em que foram dadas não soube interpretá-las, mas que contribuíram para a minha formação acadêmica e profissional.

Ao professor Robson Fernandes, que prontamente aceitou ser meu orientador, pelos ensinamentos e dedicação que auxiliaram para a concretização desse trabalho, que além de ser um grande professor tornou-se um amigo.

As professoras Vilma Sudério e Joelma Sales que aceitaram o convite para fazer parte da avaliação do meu trabalho.

E a todos que souberam entender as minhas oscilações de humor o meu mais sincero “Obrigado”.

“Qualquer desafio que enfrentamos não é tão importante quanto nossa atitude frente a ele, pois é ela que determina nosso sucesso ou derrota.” (Norman Vicent Peale).

RESUMO

Este trabalho consiste em um estudo de caso realizado na Empresa Puríssima Indústria e Comércio de Água Dessalinizada Ltda. localizada na cidade de Serra Branca-PB. O principal objetivo do estudo foi analisar por meio da ergonomia cognitiva qual a percepção dos trabalhadores em relação à qualidade de vida no ambiente de trabalho. Para o desenvolvimento do estudo foi realizada uma consulta bibliográfica referente ao tema e elaborado um questionário estruturado com questões referente à Ergonomia e a Qualidade de Vida no Trabalho, este questionário foi aplicado aos funcionários e os dados obtidos foram analisados e colocados em gráficos. Após a análise dos resultados do questionário aplicado aos funcionários foi possível verificar a percepção dos mesmos em relação aos fatores ambientais, as condições de trabalho e a qualidade de vida no ambiente de trabalho bem como quais os problemas vivenciados que interferem no cotidiano dos funcionários propondo melhorias que possam ser adotadas pela empresa.

Palavras – chaves: Qualidade de vida. Motivação. Ergonomia cognitiva.

ABSTRACT

This work is a case study in the Company Puríssima Indústria e Comércio de água Dessalinizada Ltda. located in Serra Branca-PB. The main objective of the study was to analyze through cognitive ergonomics which the perception of workers regarding the quality of life in the workplace. To develop the study a bibliographic consultation on the subject was held and produced a questionnaire with questions related to Ergonomics and Quality of Life at Work, this questionnaire was administered to employees and the data were analyzed and put into graphs. After analyzing the results of the questionnaire that the employees were unable to verify their perception in relation to environmental factors, working conditions and the quality of life in the workplace and any problems experienced that affect the daily lives of employees proposing improvements that can be adopted by the company.

Key - words: Quality of life. Motivation. Cognitive ergonomics.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1	- Hierarquia das Necessidades de Maslow.....	19
FIGURA 2	- Organograma da empresa.....	24
FIGURA 3	- Sistema Produtivo da Empresa.....	24
FIGURA 4	- <i>Layout</i> da Empresa.....	25
FIGURA 5	- Mapeamento das dores dos funcionários.....	33
FOTO 1	- Entrada principal da empresa.....	23
FOTO 2	- Expedição dos garrafões (Temperatura).....	30
FOTO 3	- Setor de Envase (Iluminação).....	30
FOTO 4	- Setor da lavagem química (Ruído).....	31
FOTO 5	- Espaço no trabalho (Setor de lavagem química).....	33
FOTO 6	- Postura adotada pelos funcionários.....	33
GRÁFICO 1	- Faixa etária dos funcionários.....	26
GRÁFICO 2	- Nível de escolaridade dos funcionários.....	26
GRÁFICO 3	- Tempo de serviço.....	27
GRÁFICO 4	- Temperatura do ambiente.....	28
GRÁFICO 5	- Ruído do ambiente.....	29
GRÁFICO 6	- Iluminação do ambiente.....	30
GRÁFICO 7	- Postura do trabalho.....	31
GRÁFICO 8	- Condições do espaço no trabalho.....	32
GRÁFICO 9	- Relacionamento com o chefe.....	34
GRÁFICO 10	- Oportunidades de promoção.....	35
GRÁFICO 11	- Trabalho repetitivo.....	35
GRÁFICO 12	- Realização de outras atividades.....	36
GRÁFICO 13	- Atividades que gostariam de realizar.....	36
GRÁFICO 14	- Motivação.....	37
GRÁFICO 15	- Razões para os funcionários serem motivados.....	37
GRÁFICO 16	- Razões para os funcionários não estarem motivados.....	38
GRÁFICO 17	- Visão dos funcionários para os próximos 5 anos.....	39
QUADRO 1	- Teoria X e Y.....	21
QUADRO 2	- Sugestões de melhorias para a Qualidade de Vida no ambiente de trabalho.....	40

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
1.1	OBJETIVO GERAL.....	12
1.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	13
2.1	ERGONOMIA.....	13
2.1.1	Ergonomia cognitiva.....	13
2.2	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	14
2.2.1	Modelos de qualidade de vida no trabalho.....	16
2.3	MOTIVAÇÃO.....	18
2.3.1	Teorias da motivação.....	18
3	ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	22
4	RESULTADOS.....	23
4.1	EMPRESA OBJETO DE ANÁLISE.....	23
4.2	ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	25
4.2.1	Descrição do perfil dos funcionários.....	26
4.2.2	Percepção dos funcionários em relação à ergonomia.....	27
4.2.3	Análise da Qualidade de Vida Trabalho (QVT).....	34
5	RECOMENDAÇÕES.....	40
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	41
	REFERÊNCIAS.....	43
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS FUNCIONÁRIOS.....	46

1 INTRODUÇÃO

A percepção de que o trabalho tem consequências sobre a saúde dos trabalhadores é antiga, pois as degradações físicas e mentais começaram a surgir no final do século XIX e início do XX, nos Estados Unidos, com a difusão dos métodos *taylorista* / *fordista*, em relação à organização do ambiente de trabalho, que tinham como metodologias a especialização das tarefas e a racionalização da produção.

Taylor, o pai da Administração Científica, considerava que para ter um aumento de produtividade o trabalho deveria ser cientificamente observado de modo que cada tarefa fosse estabelecido o método correto de executá-la, com um tempo determinado, utilizando ferramentas corretas e a disciplina dos conhecimentos dos operadores. Em suas pesquisas, estudou os tempos e movimentos para melhorar a eficiência do trabalhador, propondo que atividades mais complexas fossem divididas em atividades mais simples, como também sugeriu incentivos salariais e prêmios por produtividade pressupondo que as pessoas são motivadas exclusivamente por interesses salariais e materiais.

O *taylorismo* provocou a desapropriação do conhecimento do trabalho, dominado pelos trabalhadores, e isso gerou desinteresse e não comprometimento com os resultados, isso ocorreu a partir do momento em que a gerência da fábrica determinava os métodos e os tempos padrões para a execução das tarefas. Taylor atribuía a baixa produtividade a tendência a ociosidade por parte dos trabalhadores, e os acidentes por negligência dos mesmos, mas hoje se sabe que essa relação não é tão simples, pois existe uma série de fatores ligados ao projeto de máquinas e equipamentos, ao ambiente físico (iluminação, temperatura, ruído, entre outros), ao relacionamento humano e diversos fatores organizacionais que podem ser uma forte influência sobre o desempenho do trabalho humano.

A partir de 1910, a organização científica do trabalho expandiu-se, a difusão e a consolidação do *taylorismo* deram-se a associação dos princípios com os métodos e a tecnologia utilizados por Ford, criando uma esteira rolante, cujas peças desfilavam diante dos trabalhadores, colocados lado a lado com a linha de montagem, unindo tarefas individuais sucessivas, fixando uma cadência regular de trabalho e reduzindo a movimentação entre as operações.

Com o fordismo, a divisão do trabalho e a parcelização das tarefas foram intensificadas, a busca da diminuição dos tempos ociosos estendeu-se a integração entre os postos de trabalho,

à medida que o tempo de transferência das peças passou a ser dado não exclusivamente pelas ordens hierárquicas, mas principalmente por meio de dispositivos mecânicos, encadeando as tarefas continuamente. Consolidou um novo modelo de desenvolvimento, caracterizando a produção em massa e pelo consumo, o que colocava as necessidades de ampliar mercados e de estabelecer um novo patamar de rendimentos para os trabalhadores.

A partir da década de 70 com o surgimento da metodologia japonesa, o *toyotismo*, caracterizado com novas formas de organizar o ambiente de trabalho, por exemplo, diversificações nas operações e no envolvimento do trabalhador nos objetivos da empresa, fez com que os trabalhadores tivessem orgulho em executar as atividades estabelecidas sem sofrer qualquer tipo de pressão psicológica por parte da gerência da fábrica, como era na época do *taylorismo* no qual a preocupação era apenas a produtividade e não o bem estar dos funcionários.

Diante disso, a organização do trabalho humano tem sido considerada como um dos elementos na análise e nos projetos ergonômicos, que envolvem questões mais amplas. Um fator que está atrelado com o comportamento humano é a Ergonomia Cognitiva que leva em consideração os aspectos como, a percepção, memória, raciocínio, entre outros, dos trabalhadores em relação ao seu trabalho e as informações disponibilizadas para a execução da atividade.

Dentro de uma organização produtiva, a Ergonomia Cognitiva auxilia no desempenho dos trabalhadores, sejam em atividades que exijam grandes esforços como também tarefas detalhadas, atividades que necessitam de um alto nível de concentração, para tomadas de decisões, entre outras. Com isso a Ergonomia Cognitiva está relacionada com a Qualidade de Vida no Trabalho, no sentido de tornar o ambiente de trabalho favorável, proporcionando aos funcionários o bem estar, a realização profissional e pessoal, mantendo a saúde física e mental dos mesmos, tornando-os motivados para realizar atividades pré-estabelecidas pelos seus superiores.

Segundo Fernandes (1996), atendendo as necessidades das pessoas e as desenvolvendo, maximizando as suas potencialidades, é que a empresa também se desenvolverá atingindo suas metas. Por meio deste contexto surge a questão de Qualidade de Vida no Trabalho, que segundo Chiavenato (2010), o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho implica em profundo respeito pelas pessoas. Para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas que participem ativamente nos trabalhos que executam e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas contribuições.

O tema de Qualidade de Vida no Trabalho vem sendo discutido com uma maior frequência dentro das empresas, visto que é algo de extrema importância, para que as mesmas obtenham sucesso, mas para isso tem que garantir aos seus colaboradores uma qualidade de vida, fazendo com que o ambiente de trabalho seja motivador, sadio e que atenda as expectativas dos funcionários, em relação a satisfação e realização individual e coletiva do seu trabalho dentro da organização, para que a mesma tenha maior produtividade.

Dessa forma, surge o seguinte questionamento: a empresa foco de estudo utiliza a Ergonomia Cognitiva como meio de promover a Qualidade de Vida no Trabalho para seus funcionários?

Destarte, a pesquisa irá apresentar a partir da Ergonomia Cognitiva, a percepção dos funcionários a respeito da Qualidade de Vida no Trabalho, tendo possibilidade de adotar medidas gerenciais que possam corrigir possíveis problemas identificados diariamente no ambiente de trabalho. Além disso, a pesquisa contribuirá significativamente para analisar, a partir de dados empíricos como são tratados os seus colaboradores.

1.1 OBJETIVO GERAL

Analisar por meio da Ergonomia Cognitiva qual a percepção dos colaboradores da Empresa Puríssima Indústria e Comércio de água dessalinizada LTDA. em relação à Qualidade de Vida no trabalho.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar se a Empresa adota alguma prática referente Ergonomia Cognitiva;
- Investigar a existência de Qualidade de Vida no Trabalho;
- Apontar a percepção dos funcionários em relação à Qualidade de Vida;
- Indicar os problemas vivenciados diariamente pelos funcionários que inibe a Qualidade de Vida no Trabalho;
- Sugerir medidas corretivas que possam ser adotadas pela empresa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 ERGONOMIA

Conforme Iida (2005), a Ergonomia é o estudo da adaptação do trabalho ao homem. O trabalho aqui tem uma acepção bastante ampla, abrangendo não apenas aqueles executados com máquinas e equipamentos, utilizados para transformar os materiais, mas também toda situação em que ocorre o relacionamento entre o homem e uma atividade produtiva. Isso envolve não somente o ambiente físico, mas também os aspectos organizacionais. A ergonomia tem uma visão ampla, abrangendo atividades de planejamento e projeto, que ocorrem antes do trabalho ser realizado, e aqueles de controle e avaliação, que ocorrem durante e após esse trabalho. Tudo isso é necessário para que o trabalho possa atingir os resultados desejados. A Ergonomia inicia-se com o estudo das características do trabalhador para, depois, projetar o trabalho que ele consegue executar, preservando a sua saúde. Assim, a ergonomia parte do conhecimento do homem para fazer o projeto do trabalho, ajustando-os as suas capacidades e limitações.

Segundo Falzon (2007), a definição da ergonomia adotada pela *InternationalErgonomicsAssociation*, é a disciplina científica que visa à compreensão fundamental das interações entre os seres humanos e outros componentes de um sistema, e a profissão que aplica princípios teóricos, dados e métodos com o objetivo de otimizar o bem-estar das pessoas e o desempenho global dos sistemas.

De acordo com Iida (2005), a ergonomia estuda os diversos fatores que influem no desempenho do sistema produtivo e procura reduzir as suas consequências nocivas sobre o trabalhador. Assim, ela procura reduzir a fadiga estresse, erros e acidentes, proporcionando segurança, satisfação e saúde dos trabalhadores, durante o seu relacionamento com o sistema produtivo.

2.1.1 Ergonomia Cognitiva

Iida (2005) afirma que a Ergonomia Cognitiva é um campo de aplicação da ergonomia que tem como objetivo explicitar como se articulam os processos cognitivos face às situações de resolução de problemas nos seus diferentes níveis de complexidade. Trata-se dos processos mentais, como a percepção, memória, raciocínio e resposta motora, relacionados com as

interações entre as pessoas e outros elementos de um sistema. Os tópicos relevantes incluem a carga mental, tomada de decisões, estresse e treinamento.

Para Falzon (2007), a Ergonomia Cognitiva trata dos processos mentais tais como a percepção, a memória, o raciocínio e as respostas motoras, com relação às interações entre as pessoas e outros componentes de um sistema. Os temas centrais compreendem a carga mental, os processos de decisão, o desempenho especializado, a interação homem-máquina, a confiabilidade humana, o estresse profissional e a formação, na sua relação com a concepção pessoa-sistema.

Borges & Abbad (2004), apontam que a preocupação da Ergonomia Cognitiva está voltada aos seguintes processos mentais:

- Domínio Cognitivo – Conhecimento, compreensão, aplicação, análise, síntese e a avaliação;
- Domínio Afetivo – Receptividade, resposta, valorização, organização e caracterização;
- Domínio Psicomotor – Percepção, posicionamento, mecanização e domínio completo.

Ainda de acordo com os autores supracitados, a Ergonomia Cognitiva investiga esses domínios para compreender como um indivíduo gerencia o seu trabalho e as informações disponibilizadas para, assim, apreender a articulação que ele constrói e que o leva a realizar determinada ação. Atualmente a Ergonomia Cognitiva, é um tema relevante para toda e qualquer organização, uma vez que este campo científico auxilia de modo expressivo no desempenho dos trabalhadores, seja em operações braçais, tarefas minuciosas, trabalhos que exijam alto nível de concentração, atividades diversificadas ou tomadas de decisões.

2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Qualidade de vida no trabalho é o conjunto das ações de uma empresa no sentido de implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturas no ambiente de trabalho. (Limongi-França, 2014).

Existem muitas interpretações de qualidade de vida no trabalho, desde o foco clínico da ausência de doenças no âmbito pessoal até as exigências de recursos, objetos e procedimentos de natureza gerencial e estratégica no nível das organizações.

França (2014), afirma que os novos paradigmas de modos de vida dentro e fora da empresa, construindo novos valores relativos às demandas de qualidade de vida no trabalho,

estão sendo estruturados por diversos segmentos da sociedade e do conhecimento científico entre os quais destacam-se:

- **Saúde:** visa preservar a integridade física, psicológica e social do ser humano em vez de apenas atuar sobre o controle de doenças e propiciar maior expectativa de vida e reintegração profissional da pessoa que adoce.
- **Ergonomia:** estuda as condições de trabalho ligadas a pessoa. Fundamenta-se na medicina, na psicologia, na motricidade e na tecnologia industrial, visando ao conforto e ao desempenho nas diversas posições de trabalho.
- **Psicologia:** demonstra a influência das atitudes internas e as perspectivas de vida da pessoa e a importância do significado intrínseco das necessidades individuais para seu envolvimento com o trabalho em conjunto com a filosofia.
- **Administração:** procura aumentar a capacidade de mobilizar recursos para atingir resultados em ambiente cada vez mais complexo, mutável e competitivo.
- **Engenharia:** elabora formas de produção voltadas para flexibilização de manufatura, armazenamento de materiais, uso de tecnologia, organização do trabalho e controle das pessoas.

De acordo com a autora supracitada essas contribuições permitem identificar dois movimentos principais na gestão da qualidade de vida no trabalho: o primeiro, individual, caracteriza-se pelo aprofundamento da compreensão a respeito do estresse e das doenças associadas às condições do ambiente organizacional; o segundo, o organizacional, refere-se à expansão do conceito de qualidade total, que deixa de restringir-se a processos e a produtos para abranger aspectos comportamentais e satisfação de expectativas individuais, visando à concretização dos resultados da empresa.

De acordo com a Associação Brasileira de Qualidade de Vida (ABQV), a qualidade de vida é definida como o nível de prazer na vida de uma pessoa. Em geral, ela é baseada em vários fatores. No mínimo, as necessidades básicas de uma pessoa devem ser atendidas para que elas tenham uma elevada qualidade de vida - elas devem estar saudáveis, ter o suficiente para comer e um lugar para morar. Uma vez que essas necessidades são atendidas, a qualidade de vida de uma pessoa é determinada pela sua própria personalidade, seus desejos e seu nível de realização pessoal. Uma pessoa com uma elevada qualidade de vida tende a se sentir como se todos os seus desejos e necessidades tivessem sido alcançados. Elas, normalmente, são felizes e em geral sentem-se como se sua vida fosse boa. Uma pessoa sem qualidade de vida é deficiente em uma ou várias áreas básicas de sua vida.

2.2.1 Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho

O conceito de qualidade de vida no trabalho tem sido avaliado e questionado através dos anos, definindo-os não como modismo passageiro, mas como um processo que consolida a busca do desenvolvimento humano e organizacional. No decorrer do tempo o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) evoluiu com os mais diversos teóricos da área.

Segundo Walton (1976), a QVT deve ter como meta a geração de uma organização mais humanizada, na qual o trabalho envolva relativo grau de responsabilidade e de autonomia no que se refere a cargo, recebimento de *feedback* do desempenho, tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho e ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo. O autor propõe um modelo conceitual composto de oito categorias com o objetivo de avaliar a QVT nas organizações:

- Remuneração justa e adequada;
- Segurança e salubridade do trabalho;
- Oportunidade de utilizar e desenvolver habilidades;
- Oportunidades de progresso e segurança no emprego;
- Integração social na organização;
- Leis e normas sociais;
- Trabalho e vida privada;
- Significado social da atividade do empregado.

Para Nadler e Lawler (1983), a qualidade de vida no trabalho de acordo com a evolução no tempo e com as diferentes pessoas que o utilizam, isto é, uma forma de pensar sobre as pessoas, o trabalho e as organizações. Seus elementos distintos são:

- A preocupação com o impacto do trabalho sobre as pessoas e sobre a efetividade organizacional;
- A ideia de participação na tomada de decisões e na solução de problemas.

Bergeron (1982) afirma que a QVT consiste na aplicação concreta de uma filosofia humanista pela introdução de métodos participativos, visando modificar um ou vários

aspectos do meio ambiente de trabalho a fim de criar uma situação favorável à satisfação dos empregados e à produtividade.

Para Fernandes (1996), QVT é conceituada como uma gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sociopsicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas.

A concepção de Hackman e Oldham discutida por Paiva e Marques (1999) considera que a qualidade de vida no trabalho se apoia em características objetivas das tarefas realizadas no ambiente organizacional. Os autores propuseram o “modelo das dimensões básicas da tarefa”. Tal modelo pressupõe que as “dimensões da tarefa” influenciam os “estados psicológicos críticos”, que, por sua vez, determinam os “resultados pessoais e de trabalho”. A “necessidade individual de crescimento”, porém, exerce forças em toda a cadeia de fatores determinantes da QVT.

Mendelewski e Orrego (1980), ao analisar os diversos enfoques da qualidade de vida no trabalho, concluem que há uma relação direta entre a posição diante da QVT e os seguintes tipos de visão:

- Visão democrática;
- Visão gerencial;
- Visão sindical;
- Visão humanista.

O modelo de Belanger (*apud* Fernandes, 1996), abrange aspectos ligados ao trabalho em si, ao crescimento pessoal e profissional, a tarefas com significado e funções e estruturas organizacionais abertas.

Westley (1979) analisa quatro dimensões relacionadas ao trabalho e suas manifestações no nível individual e no social. Tais dimensões são definidas como econômicas, políticas, psicológicas e sociológicas e se concretizam em indicadores de QVT.

Analisando os modelos da QVT propostos pelos teóricos supracitados, percebe-se a preocupação dos mesmos, com o envolvimento do trabalhador nos objetivos da empresa, tornando-o parte integrante na tomada de decisão, com isso proporciona um ambiente de trabalho satisfatório e motivador acarretando no crescimento pessoal e profissional do trabalhador.

2.3 MOTIVAÇÃO

De acordo com Gil (2010), a motivação é a força que estimula as pessoas a agir. No passado, acreditava-se que essa força era determinada principalmente pela ação de outras pessoas, como pais, professores ou chefes. Hoje, sabe-se que a motivação tem sempre origem em uma necessidade. Assim, cada um de nós dispõe de motivações próprias geradas por necessidades distintas e não se pode, a rigor, afirmar que uma pessoa seja capaz de motivar outra.

Segundo Chiavenato (2004), a motivação no ambiente de trabalho está relacionada com o clima organizacional dos membros que fazem parte da organização. Quando existe grande motivação entre os participantes, o clima organizacional tende a ser elevado e proporciona satisfação, animação e interesse de colaboração entre os participantes. E sempre que existir baixa motivação entre os participantes, seja por frustração ou por insatisfação das necessidades pessoais a motivação para o trabalho tende a cair em grande nível. O clima organizacional inadequado é visto por desinteresse, insatisfação, depressão, podendo em casos elevados chegar à agressividade, tumultos, fatos típicos de situações em que os membros não estão em conformidade um com os outros.

2.3.1 Teorias da Motivação

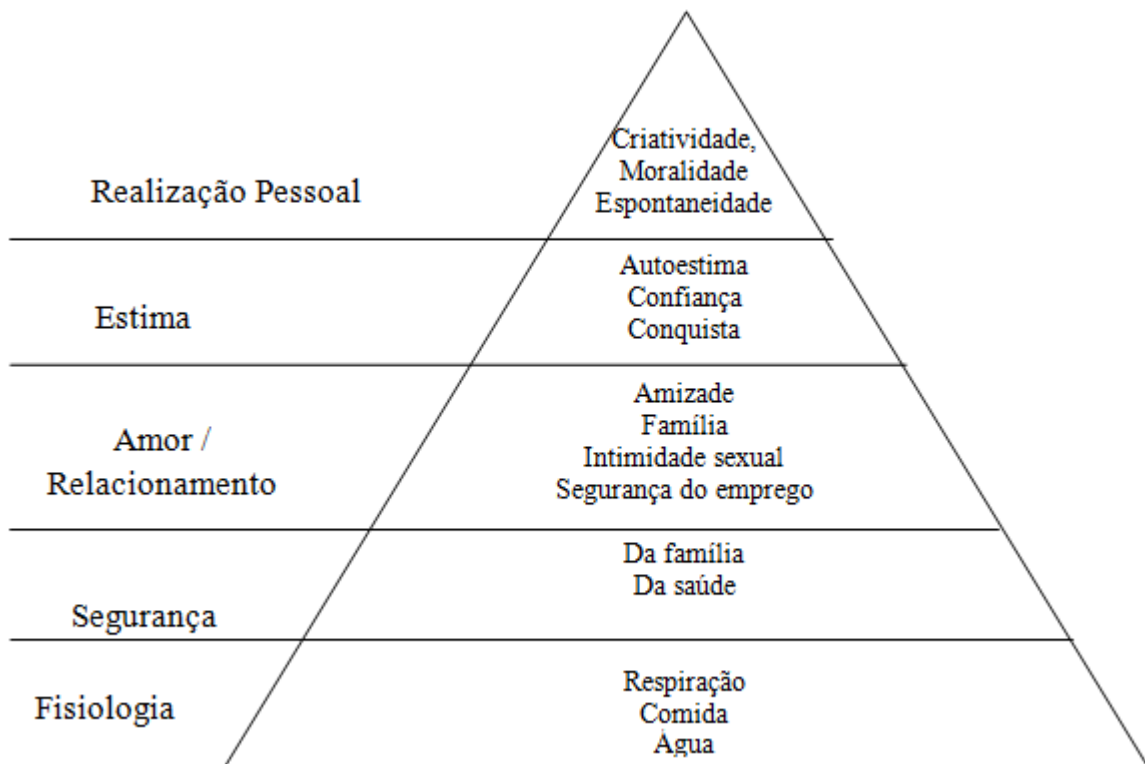
Existem várias teorias que explicam a motivação, cada uma com sua forma peculiar. Todas elas são a expressão de uma maneira especial de ver o ser humano e nenhuma representa a verdade absoluta sobre o tema. A seguir, as principais teorias motivacionais são Teoria da hierarquia das necessidades de Maslow e Alderfer, Teoria dos dois fatores de Herzberg e a Teoria X e Y de Mc Gregor, serão descritas:

- a) Teoria da hierarquia das necessidades (Maslow): A teoria mais lembrada quando se fala de motivação é a proposta de Maslow que concebe a motivação como algo constante, infinito e complexo encontrado em todos os seres humanos. Para Maslow, desejar algo implica a ocorrência da satisfação de outros desejos, o que nos leva à sua segunda formulação: os desejos possuem uma ordem de predominância. “Não teríamos o desejo de compor músicas ou criar sistemas matemáticos ou estar bem vestidos [...] se estivéssemos morrendo de sede” (Maslow, 1954), assim o teórico propõe grupos de

desejos e impulsos e cria categorias fundamentais que classificam de modo abstrato os objetivos humanos.

Segundo Maslow (1954), as necessidades humanas apresentam diferentes níveis de força, e nesse sentido estabeleceu uma hierarquia de necessidades que se classifica em cinco grupos: fisiológicas, de segurança, de estima e de auto realização, como indica a Figura 1.

Figura 1 - Hierarquia das Necessidades de Maslow



Fonte: Adaptado, MASLOW (1954).

- **Necessidades fisiológicas:** São as necessidades relativas à fome, sede e sexo, que compõem o grupo primordial para Maslow: o ser humano a quem tudo faltasse tenderia a satisfazer, primordialmente, as necessidades fisiológicas.
- **Necessidades de segurança:** Essas necessidades são mais facilmente compreendidas pela observação do comportamento infantil, pois o efeito de uma ameaça ou a reação ante o perigo são muito claros nas crianças, que não reprimem suas atitudes emocionais. O adulto saudável, que vive numa sociedade relativamente pacifista, não encontra dificuldade em satisfazer essa necessidade.

Se os dois grupos anteriores (fisiológicas e de segurança) estiverem satisfeitos, surgirá a necessidade de amigos, namorado, esposa ou filhos, isto é, as necessidades sociais.

- Necessidades sociais: O indivíduo necessitará estar com os amigos e sentir-se estimado por eles, desejará ser querido e estabelecer relações afetivas e irá entregar-se mais que tudo a busca desses objetivos.
 - Necessidades de autoestima: Aparece quando as três anteriores foram razoavelmente atendidas, segundo Maslow, tem o desejo de uma avaliação positiva e estável de si mesmas, de auto respeito e autoestima, além da apreciação dos demais. A satisfação dessas necessidades leva a sentimentos de autoconfiança, valor, força e percepção de ser útil no mundo, enquanto sua frustração gera sentimentos de inferioridade e impotência, que podem originar reações não só negativas como também neuróticas.
 - Necessidades de auto realização: Surge somente quando o indivíduo alcançou a satisfação de todas as outras categorias de necessidades, Maslow inclui a tendência do homem a expressão de seu potencial único, presente em cada ser humano: “A necessidade de realização total é o desejo de chegar a ser, cada vez mais, o que se é” (Maslow, 1954).
- b) Teoria das hierarquias das necessidades (Alderfer): Interessou-se particularmente pelo estudo dos fatores apontados por Maslow, e em 1969, suas pesquisas o levaram a um modelo revisto da hierarquia proposto por aquele teórico, ele propõe um modelo de entendimento dos processos motivacionais que também parte de uma hierarquia, contudo apresenta diferenças em relação ao de Maslow.

Para Alderfer (1969), existem três níveis necessidades – existência, relacionamento e crescimento – que combinam os cinco grupos de necessidades de Maslow. Por existência entendem-se as preocupações de garantir as exigências materiais humanas básicas, correspondentes às necessidades fisiológicas e de segurança de Maslow. Por relacionamento entende-se o desejo de manter intercâmbios pessoais relevantes, o que corresponde à necessidade social e ao componente externo da estima de Maslow. Finalmente, entende-se por crescimento o desejo de intrínseco de desenvolvimento pessoal, equivalente à necessidade de auto - realização e ao componente interno de estima de Maslow.

- c) Teoria dos dois fatores: Herzberg (1959) começou a trabalhar na teoria dos fatores em meados dos anos 1950. Inicialmente, seus trabalhos abordaram o estudo das teorias da

motivação já existentes. Na teoria dos dois fatores, um deles se relaciona com a satisfação (fatores de motivação) e o outro com a insatisfação (fatores de higiene). Eles não são vistos em um mesmo *continuum*, pois são fatores de dimensões diferentes.

Ainda o autor supracitado, os fatores motivadores – aqueles que fazem com que os indivíduos se sintam especialmente bem e que são os de satisfação são: crescimento, progresso, responsabilidade, o próprio trabalho, o reconhecimento e a realização. E os fatores higiênicos – aqueles que fazem com que os indivíduos não se sintam insatisfeitos, mas não necessariamente satisfeitos são: segurança, *status*, relacionamento com os subordinados, relacionamento com os colegas, relacionamento com o supervisor, vida pessoal, salário, condições de trabalho, supervisão, política e administração da empresa.

d) Teoria X e Y: Mc Gregor associa a motivação, a atividade de liderança, ou seja, é a maneira como os gestores veem os colaboradores, mesmo que essa visão não corresponda à realidade. No Quadro 1 encontra-se detalhadamente essa teoria.

Quadro1 - Teoria X e Y.

TEORIA X	TEORIA Y
<ul style="list-style-type: none"> • Os seres humanos não gostam do trabalho e o evitam, sempre que isso estiver ao seu alcance; • O ser humano prefere ser dirigido a dirigir; • O ser humano médio tem relativamente pouca ambição; • As pessoas preocupam acima de tudo com a segurança; • As pessoas são ingênuas e sem iniciativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • O trabalho pode ser uma fonte de satisfação ou de sofrimento, dependendo de certas situações controláveis; • As pessoas podem aprender a aceitar e assumir responsabilidades e desafios; • As pessoas podem ser automotivadas e auto dirigidas; • A potencialidade do ser humano médio está longe de ser utilizada. Uma utilização muito maior pode ser conseguida.

Fonte: Chiavenato, 2002.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Em relação aos fins da pesquisa é considerada descritiva, pois expõe características observadas e detalhadas dos fatores ambientais e humanos que influenciam o ambiente de trabalho da organização, como também foi realizado um levantamento do histórico da empresa, que deram o embasamento para o desenvolvimento do estudo.

Com relação aos meios da pesquisa, trata-se de um estudo de caso que foi realizado entre os meses de abril e maio de 2015, onde foram realizadas visitas *in loco* na empresa Puríssima Indústria e Comércio de água dessalinizada LTDA. que tem como finalidade o envase de água dessalinizada, localizada na cidade de Serra Branca-PB, na BR 412 – Km 70.

Para desenvolver a pesquisa foi realizada uma consulta bibliográfica em livros, artigos e monografias para compreender os conceitos da Ergonomia Cognitiva e de Qualidade de Vida no Trabalho. E para dar suporte a pesquisa, foi realizada uma conversa informal com o proprietário a respeito do tema de Qualidade de Vida no Trabalho e elaborado um questionário estruturado.

Predominando o sexo masculino, o questionário foi aplicado a todos os funcionários, um total de 10 (dez), no intuito de observar o perfil dos mesmos.

O questionário abordou os temas da Ergonomia, avaliando a percepção dos funcionários em relação aos fatores ambientais (temperatura, iluminação e ruído) como também as condições de espaço no trabalho, a postura adotada e se apresentam dores e/ou desconfortos na realização das atividades. O tema Qualidade de Vida no Trabalho também foi abordado questionando-os sobre a convivência entre os colegas de trabalho e o chefe, a rotina das atividades, pausas das atividades, motivação, valorização do seu trabalho e a visão que eles têm para os próximos cinco anos.

A fim de obter informações referentes ao sistema produtivo, o desenvolvimento do *layout* da empresa e para observações referentes aos fatores ambientais foram realizados registros fotográficos para o melhor entendimento dos mesmos. Para o desenvolvimento do *layout* da empresa foi utilizada a ferramenta de desenho *AutoCad 2007*.

4 RESULTADOS

4.1 EMPRESA OBJETO DE ANÁLISE

A Empresa é de cunho familiar e atua no ramo alimentício que tem como finalidade o envase de água dessalinizada. Ela está localizada no município de Serra Branca, na BR 412 – Km 70 – Paraíba, sua denominação de fantasia é Água Puríssima e razão Social: Puríssima Indústria e Comércio de Água Dessalinizada Ltda.

Tendo como objetivo social a produção e comercialização de água purificada adicionada de sais envasada em garrações de 20 litros e em descartáveis de 500 ml. A empresa oferece a seus clientes um produto do mais alto padrão comprovada pelo Selo Verde de Qualidade oferecida como prêmio pelos bons serviços prestado a população, proveniente pela AGEVISA – Agência Estadual de Vigilância Sanitária.

A empresa tem o apoio de dez funcionários, que trabalham em dois expedientes, começando das 7:00 as 11:00 horas da manhã, e o segundo turno de trabalho começando 13:00 as 17:00 horas da tarde. A empresa oferece uma vez por ano treinamento para os funcionários, todos possuem cadastro junto a Vigilância Sanitária local e recebem um salário mínimo. A Foto 1, indica a entrada principal da empresa, do lado esquerdo é realizado o fluxo de entrada e saída dos caminhões, bem como se visualiza a logomarca da empresa no centro da Figura.

Foto 1 – Entrada principal da empresa



Fonte: Captada pela pesquisadora

Na Figura 2, encontra-se basicamente o organograma da Empresa.

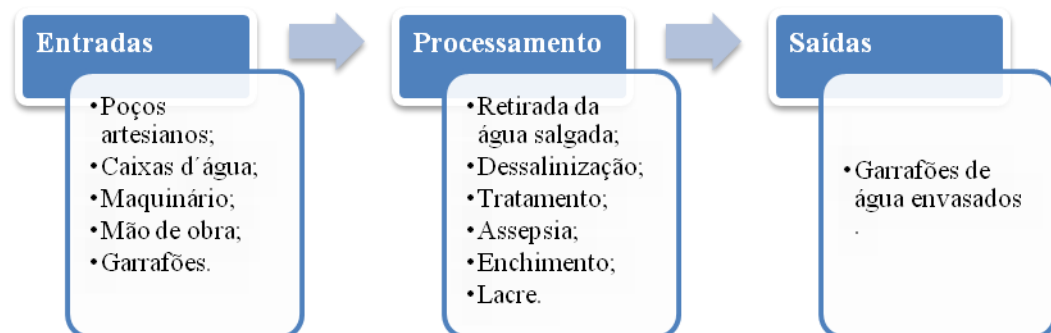
Figura 2 – Organograma da empresa.



Fonte: Aatoria do autor

Em relação, ao sistema produtivo da empresa a Figura 3 abaixo, demonstra de forma simplificada como se comporta o mesmo.

Figura 3 - Sistema Produtivo da Empresa.

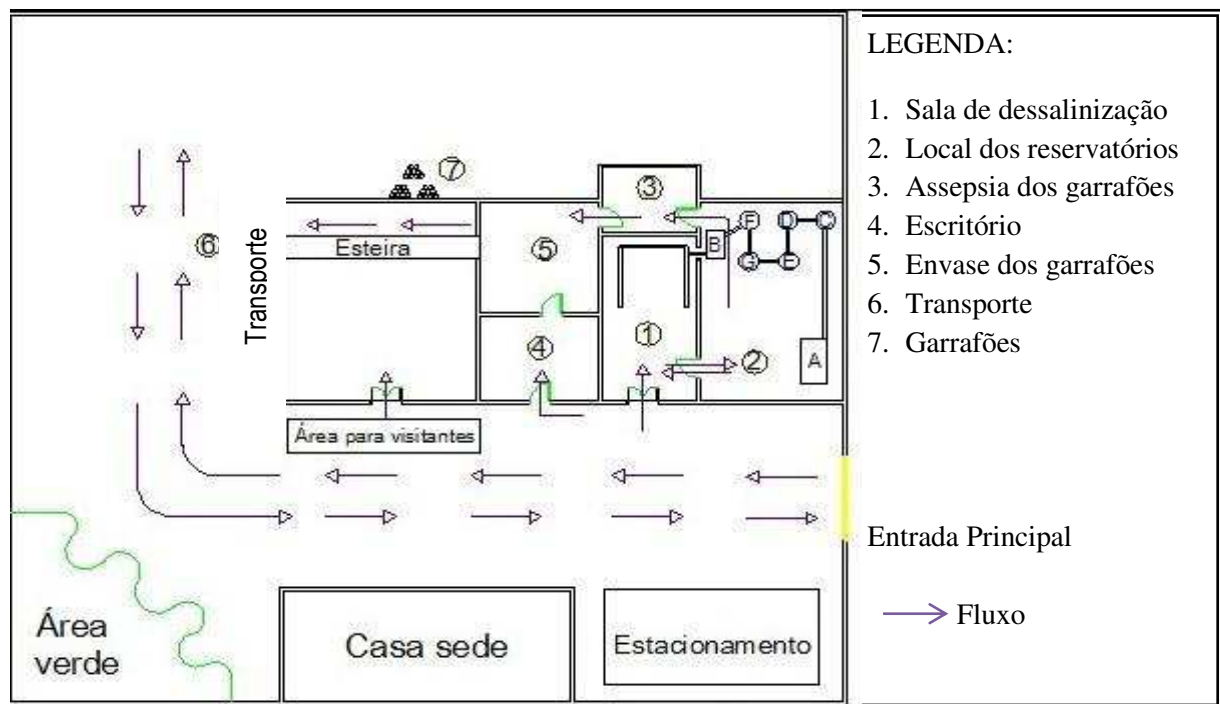


Fonte: Aatoria do autor

Com relação a suas instalações, a empresa esta localizada em uma área coberta de 1000m², dividida da seguinte forma: recepção e assepsia dos garrafões, sala de esterilização, sala de lavagem química e enxágue dos garrafões para em seguida passar para sala de envase, rotulação e lacre e, finalmente para sala de estoque ou produto final. Em suas instalações ainda se encontra, também, uma sala de máquinas e equipamentos para a produção do produto

a que se propõe, um escritório da diretoria administrativa, sala de espera, banheiros e vestuários. Possui ainda 300m² de área aberta ocupada por 6 reservatórios de 10.000 litros cada um. A Figura 5, representa o *layout* da empresa.

Figura 4 – Layout da Empresa



Fonte: Autoria do autor

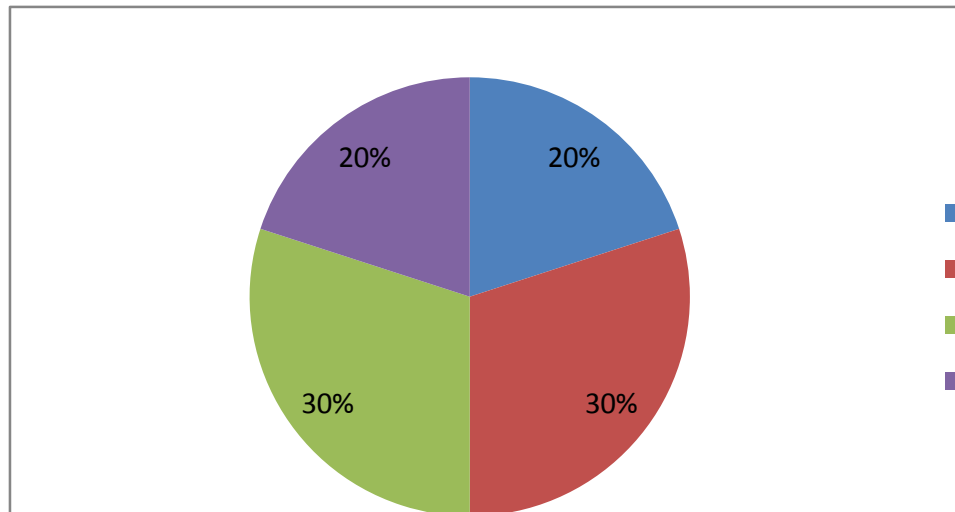
4.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Após a coleta dos dados, observou algumas informações referentes à empresa: a faixa etária, o nível de escolaridade e o tempo de serviço dos funcionários. A percepção dos funcionários referente aos fatores ambientais, iluminação, temperatura e ruído, nos setores de trabalho da empresa, bem como a postura adotada para a realização do trabalho, as condições de espaço nos setores. Os funcionários também responderam questionamentos referentes ao relacionamento entre os colegas e o chefe, as oportunidades de crescer profissionalmente, a visão dos mesmos em relação ao seu trabalho ser repetitivo, ou não, atividades que gostariam de realizar na empresa, se estão motivados e quais os motivos para sim ou não e a visão para os próximos cinco anos.

4.2.1 Descrição do perfil dos funcionários

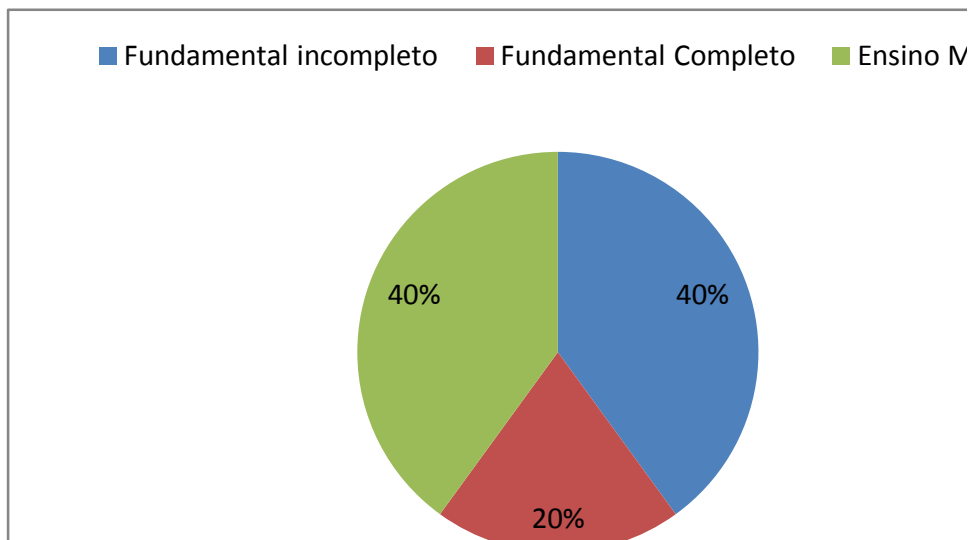
O Gráfico 1 representa a faixa etária dos funcionários, Diante do exposto, visualiza-se uma distribuição etária uniforme, onde as faixas etárias de menor quantidade de funcionários estão situadas com os que apresentam 20 anos e 35 anos.

Gráfico 1 – Faixa etária dos funcionários



Fonte: Construído com dados da pesquisa.

Gráfico 2 - Nível de escolaridade dos funcionários.

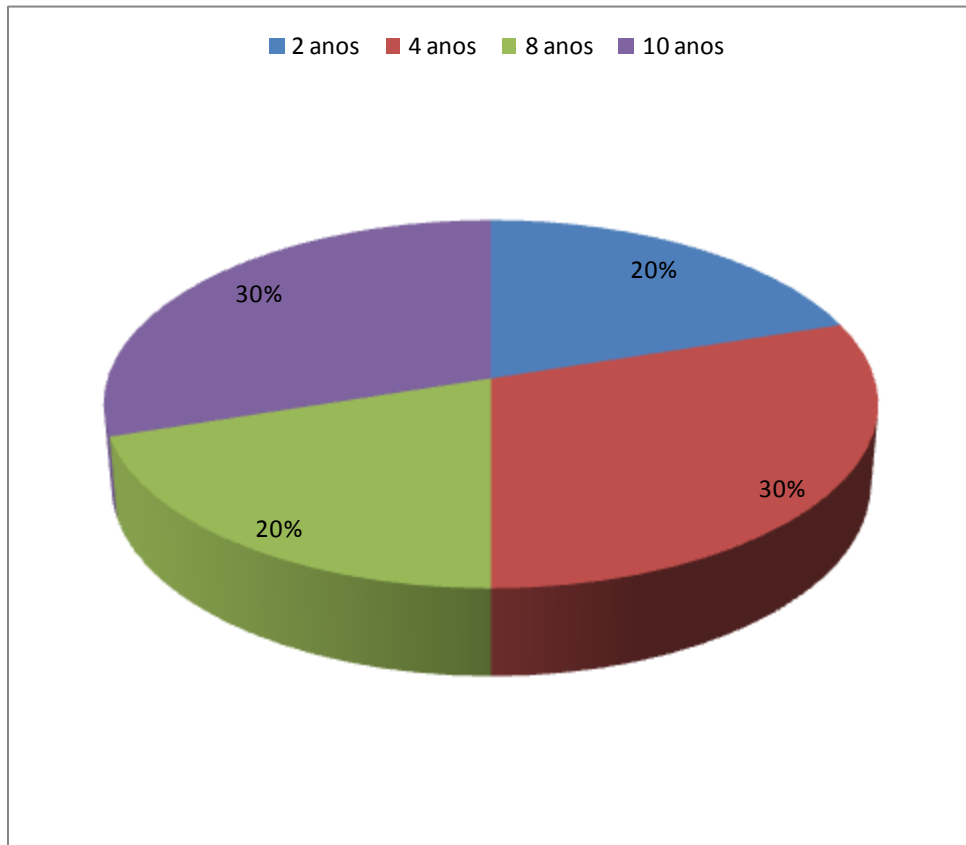


Fonte: Construído com dados da pesquisa.

Nota-se que a realização das atividades da empresa não é requerido um nível de qualificação elevado, predominando o nível fundamental e médio. Percebe-se que a empresa não possui funcionário com o nível superior. Vale salientar que o proprietário responsável pelas decisões estratégicas também não tem uma formação de nível superior.

Em relação ao tempo de serviço que os funcionários têm na empresa, é representado pelo Gráfico 3.

Gráfico 3 – Tempo de serviço



Fonte: Construído com dados da pesquisa

Diante do exposto, percebe-se que na empresa existe baixa rotatividade de seus funcionários, provavelmente ocorre devido à escassez de oportunidades de emprego na cidade, fazendo com que os mesmos permaneçam mais tempo na empresa.

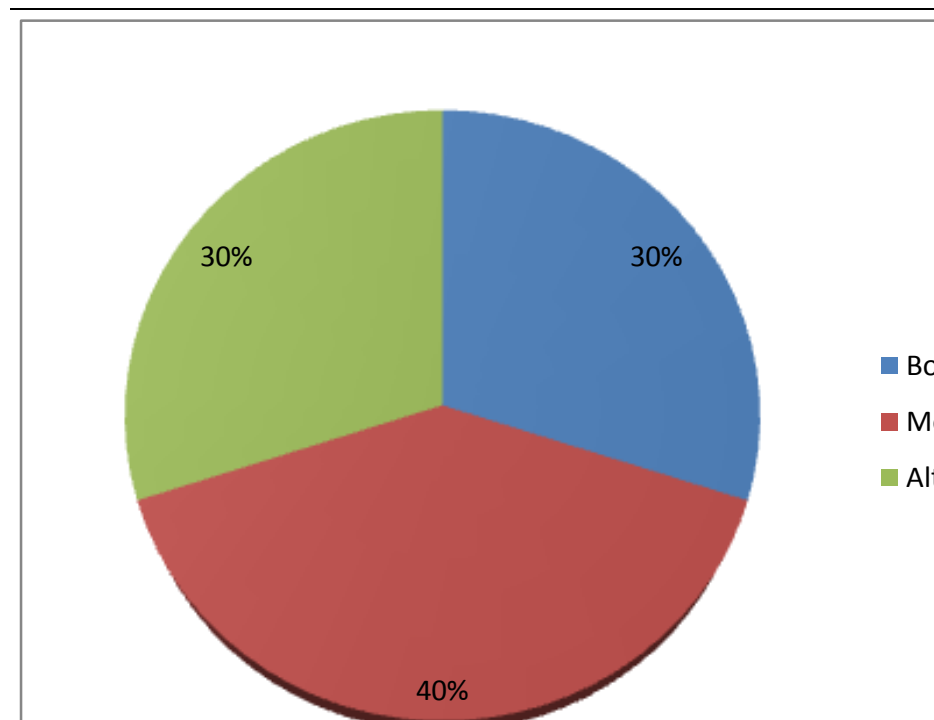
4.2.2 Percepção dos funcionários em relação à Ergonomia.

Os questionamentos abordaram assuntos relacionados à Ergonomia, de forma cognitiva, cujas respostas foram de acordo com a percepção dos funcionários em relação aos fatores ambientais (temperatura, ruído e iluminação) os mesmos responderam de acordo com o ambiente em que cada um trabalha (os setores da empresa são divididos em: sala de

dessalinização, área de lavagens dos garrafões, lavagem química, envase dos garrafões e área da expedição).

O Gráfico 4, representa a percepção dos funcionários com relação à temperatura do ambiente em que trabalham.

Gráfico 4 – Temperatura do ambiente.

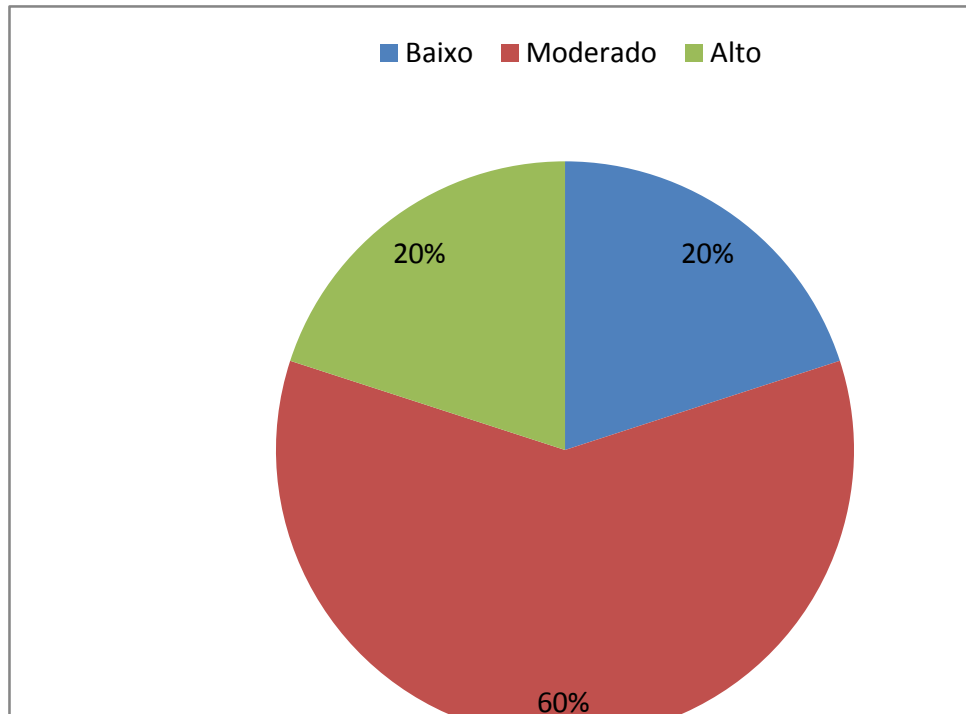


Fonte: Construído com dados da pesquisa

Os setores da empresa que apresentam uma temperatura moderada (que corresponde a 40% das respostas dadas pelos funcionários) são os setores de expedição dos garrafões e da lavagem dos garrafões.

No setor de lavagem dos garrafões a temperatura é desconfortável para os funcionários, pois o telhado é coberto com telhas de fibra de cimento, não existindo circulação do ar visto que só existe a porta de entrada, o que ocasiona o aumento da temperatura do ambiente. Já no setor da expedição dos garrafões o telhado é coberto com telhas de fibra de cimento, o qual possui uma abertura e uma lona que protege o setor contra os raios solares, a mesma desgastada pela ação das altas temperaturas, fazendo com que os funcionários fiquem expostos a temperaturas elevadas.

Em relação ao ruído do local, o Gráfico 5 apresenta a opinião dos funcionários sobre esse fator ambiental.

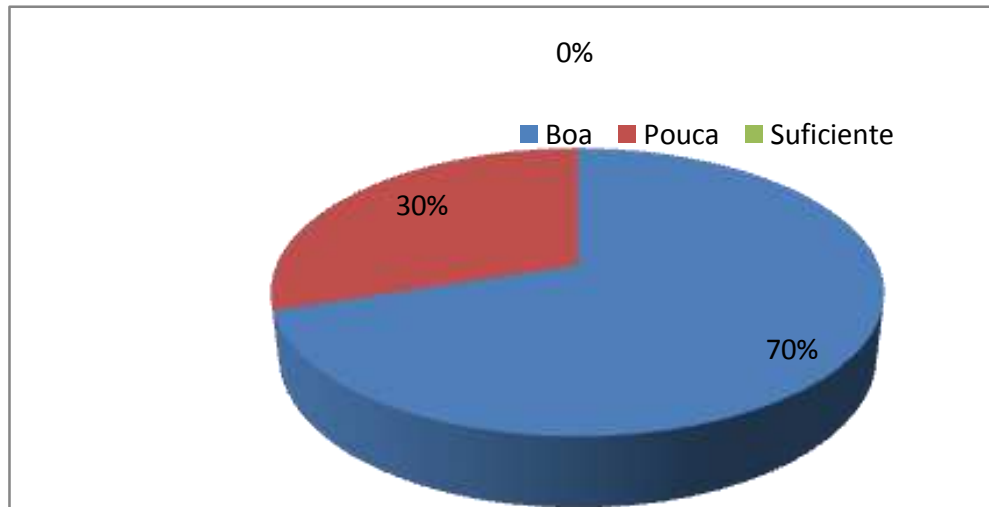
Gráfico 5 – Ruído do ambiente

Fonte: Construído com dados da pesquisa.

Em relação ao ruído os ambientes que apresentam um nível moderado (cerca de 60% em relação à percepção dos funcionários) são o ambiente de lavagem química dos garrafões e no setor da dessalinização, mas vale salientar que os funcionários neste ambiente não ficam expostos ao ruído por muito tempo, só o tempo necessário para verificar o nível dos sais da água).

Nos setores da empresa, pode-se observar que boa parte dos funcionários não utiliza Equipamento de Proteção Individual (EPI), protetores auriculares, a falta do uso do equipamento ao decorrer do tempo pode acarretar a qualidade de vida do funcionário, visto que pode ocasionar surdez. O único que utiliza é o funcionário responsável pelo setor da lavagem química dos garrafões.

A percepção dos funcionários referente à iluminação do local pode ser descrita no Gráfico 6.

Gráfico 6 – Iluminação do ambiente

Fonte: Construído com dados da pesquisa.

Os setores de lavagem dos garrafões, lavagem química, envase dos garrafões e a expedição do garrafão, apresentam uma boa iluminação, cerca de 70% dos funcionários tem esta percepção. Segundo a NR-17 (5.3) da Ergonomia, os locais de trabalho deve haver iluminação adequada, natural ou artificial, geral ou suplementar, apropriada à natureza do ambiente, percebe-se que a iluminação da empresa é feita a partir do aproveitamento da luz natural, bem como a utilização da luz artificial para complementar a iluminação dos ambientes de trabalho.

As Fotos 2 (o setor da expedição dos garrafões não apresenta uma estrutura adequada fazendo com que os funcionários fiquem expostos a temperatura elevadas devido à abertura do telhado e desgaste da lona que protege o local), 3 (o setor de envase apresenta uma boa iluminação do local) e 4 (setor de lavagem química, é um dos ambientes ruidosos da empresa), abaixo se referem aos fatores ambientais descritos acima nos setores de trabalho na empresa.

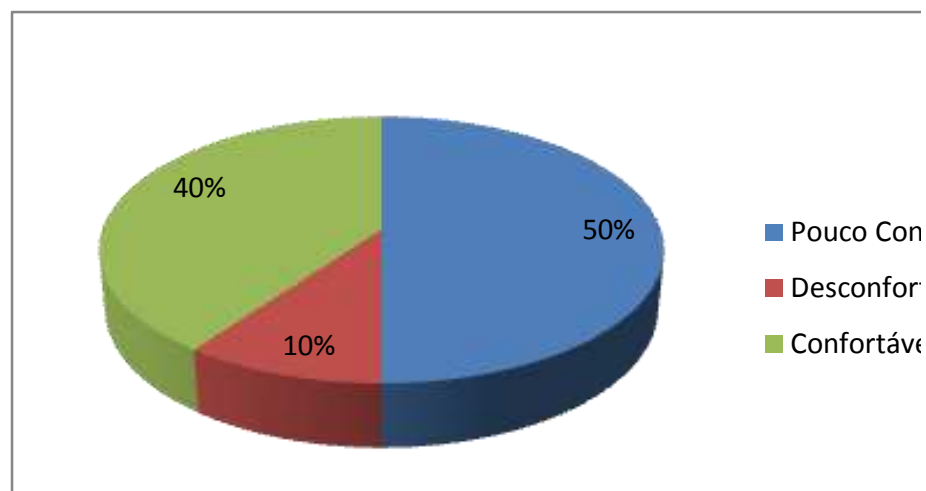
Foto 2 - Expedição dos garrafões (Temperatura)**Foto 3 - Setor de Envase (Iluminação)**

Foto 4 - Setor da lavagem química (Ruído)

Fonte: Imagens captadas pela pesquisadora.

Em relação às condições do trabalho (postura adotada, espaço do ambiente de trabalho, pausas no trabalho e a presença de dores e /ou desconfortos), os funcionários responderam estas questões como serão descritas nos gráficos a seguir.

Com relação à postura do trabalho, os funcionários responderam de acordo com as atividades que executam na empresa, que na maioria das vezes são realizadas de maneira inadequada ocasionando dores e / ou desconfortos, conforme está descrito no Gráfico 7.

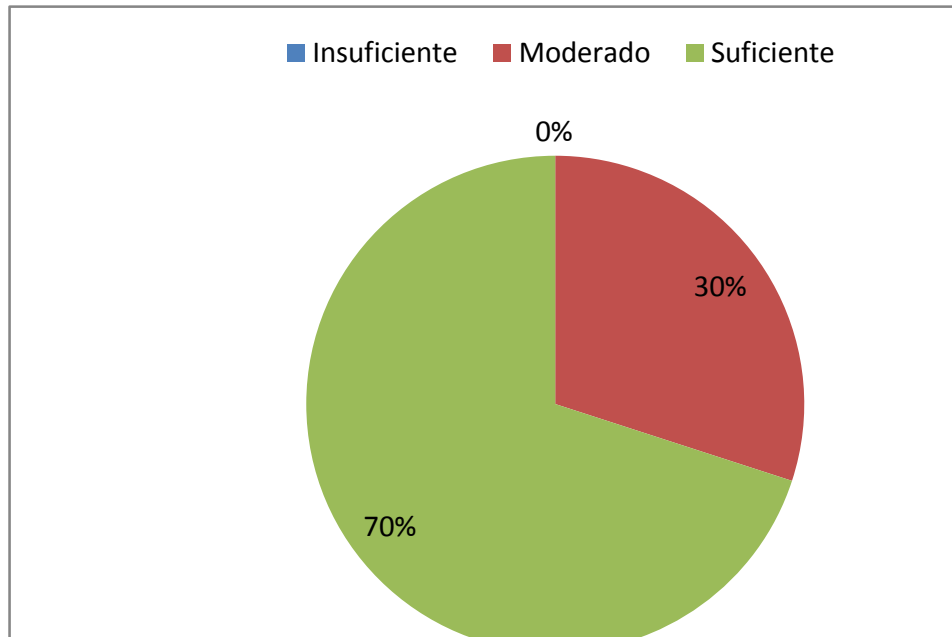
Gráfico 7 – Postura do trabalho

Fonte: Construído com dados da pesquisa.

Cerca de 50% dos funcionários responderam que a postura adotada é pouco confortável, ocorre devido às atividades realizadas, carregamento do caminhão e a lavagem dos garrafões (trabalho estático e movimentos repetitivos no pulso). A postura inadequada ocasiona aos funcionários fadiga, dores corporais, afastamentos de trabalho e doenças ocupacionais interferindo na sua qualidade de vida.

Em relação às condições de espaço no trabalho, o Gráfico 8 apresenta a percepção dos funcionários em relação ao seu ambiente de trabalho, vale salientar que a maioria dos setores da Empresa são amplas, tais como: a sala da lavagem química, no envase dos garrafões e do setor da expedição do produto.

Gráfico 8 – Condições do espaço no trabalho.

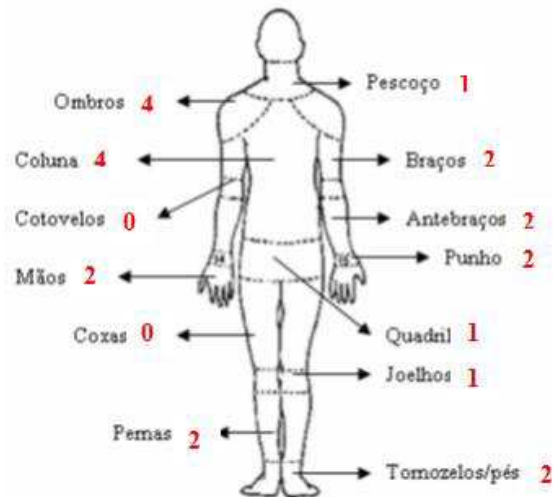


Fonte: Construído com dados da pesquisa.

A NR 36 determina que os funcionários que desenvolvem atividades no processo produtivo desde a recepção até a expedição, onde são exigidas repetitividade e / ou sobrecarga muscular estática do pescoço, ombros, dorso e membros superiores e inferiores, devem ser asseguradas pausas psicofisiológicas distribuídas de acordo com a jornada de trabalho. Na empresa em estudo a jornada de trabalho é de oito horas diárias que segundo a norma o tempo de pausa é de 60 minutos, segundo os funcionários, o tempo de pausa para o almoço e descanso é suficiente visto que a empresa disponibiliza duas horas para essas atividades, percebe-se que o tempo disponibilizado está acima do que rege a norma.

Observando o resultado da Figura 15, nota-se que a postura adotada pelos funcionários é pouco confortável, com isso ocasiona dores e / ou desconfortos, na Figura 17 encontra-se a distribuição das dores musculares no corpo, relatado pelos funcionários devido ao trabalho que exercem na empresa.

Figura 5 – Mapeamento das dores dos funcionários



Fonte: Manual da Ergonomia

As Fotos 5 e 6 (representa o espaço do ambiente de trabalho – setor de lavagem química dos garrafões) retratam as condições do trabalho dentro da empresa.

Foto 5 - Espaço no trabalho (Setor de lavagem química)



Foto 6 - Postura adotada pelos funcionários



Fonte: Imagens captadas pela pesquisadora.

A Foto 6 representa o setor da lavagem dos garrafões, a realização desta atividade é predominantemente estática, pois a maior parte do tempo fica em pé, causando dores nas articulações e exige um esforço repetitivo nos pulsos dos funcionários podendo acarretar LER (Lesões por Esforço Repetitivo) / DORT (Distúrbio osteomuscular relacionado ao trabalho).

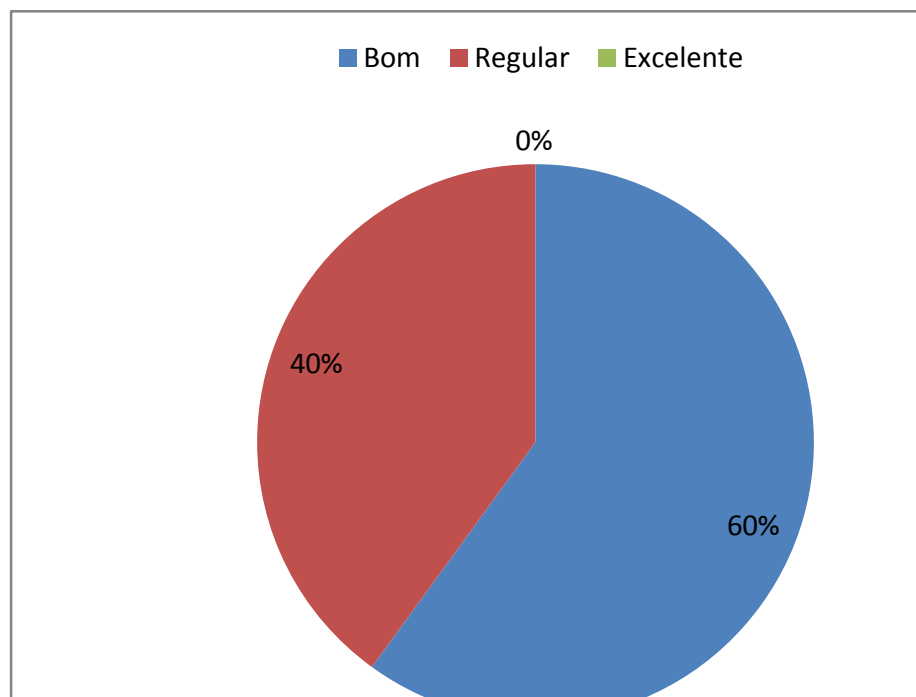
4.2.3 Análise da Qualidade de Vida Trabalho (QVT).

O tema abordado pelas questões é o relacionamento com os seus colegas, superiores e como os funcionários avaliam o seu trabalho.

Com relação ao relacionamento com os colegas de trabalho, os funcionários relataram que existe um bom entrosamento com a equipe, facilitando o convívio no ambiente de trabalho.

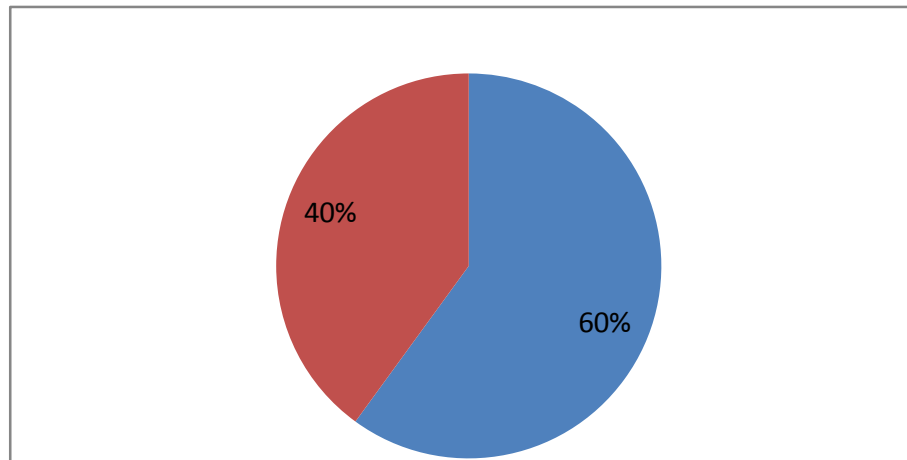
Com relação ao relacionamento com o chefe, cerca de 60% dos funcionários responderem que o relacionamento é bom, os mesmos apresentaram certo receio em responder, provavelmente por temer algum tipo de repreensão por parte do superior, no gráfico 9 representa o relacionamento com o chefe.

Gráfico 9 – Relacionamento com o chefe



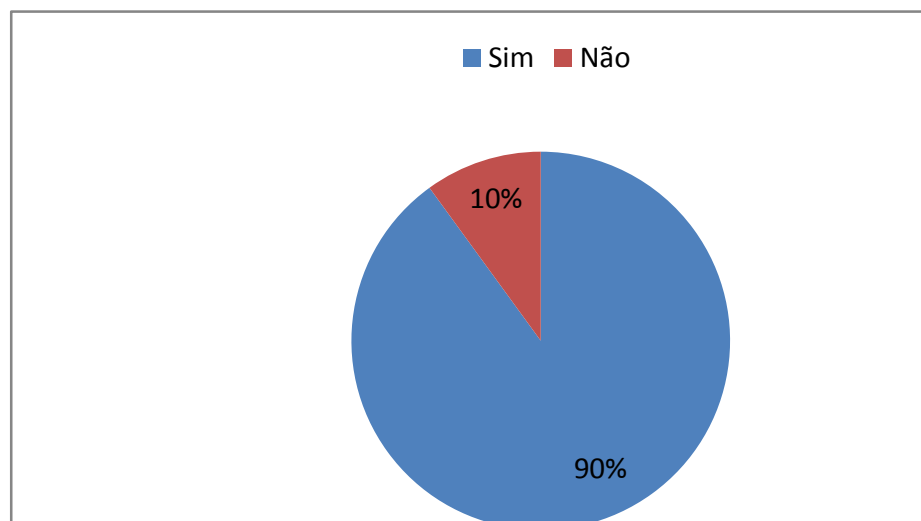
Fonte: Construído com dados da pesquisa.

Em relação, a oportunidade de crescer profissionalmente dentro da empresa, cerca de 65% acreditam que possam vir a crescer dentro da organização, conforme indica o Gráfico 10.

Gráfico 10 – Oportunidades de promoção.

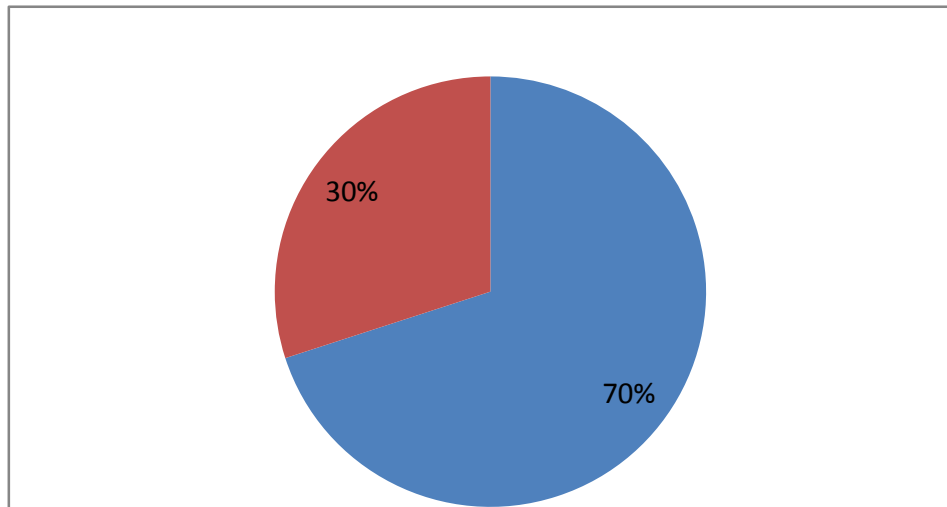
Fonte: Construído com dados da pesquisa.

A percepção de 90% dos funcionários em relação ao trabalho ser repetitivo ocorre porque eles não têm oportunidades de realizar outras atividades dentro da empresa ocasionando a monotonia do trabalho. Mesmo assim, dificilmente existe absenteísmo entre os funcionários, apenas em caso de doença, gráfico 11.

Gráfico 11 – Trabalho repetitivo

Fonte: Construído com dados da pesquisa.

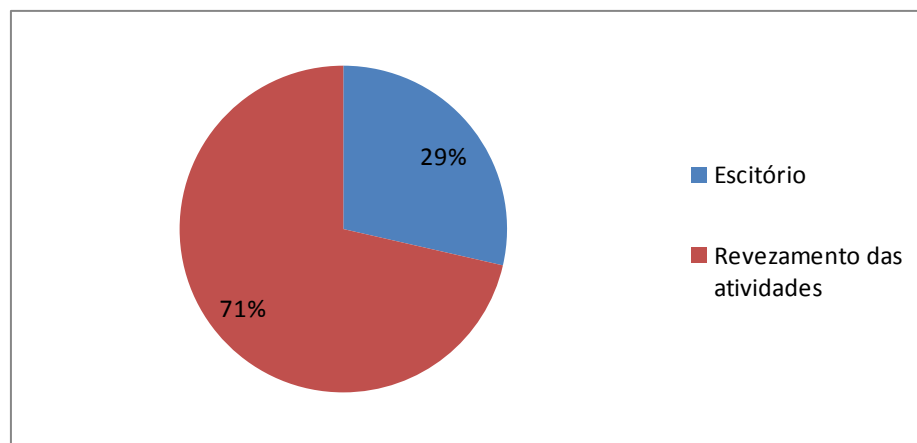
Pode-se observar que 70% dos funcionários como representado no Gráfico 12 gostariam e estariam dispostos a realizar outras atividades dentro da empresa. Como a empresa apresenta atividades relativamente simples, o revezamento das mesmas seria possível e com isso tornaria o funcionário multifuncional e o trabalho mais dinâmico.

Gráfico 12 – Realização de outras atividades.

Fonte: Construído com dados da pesquisa.

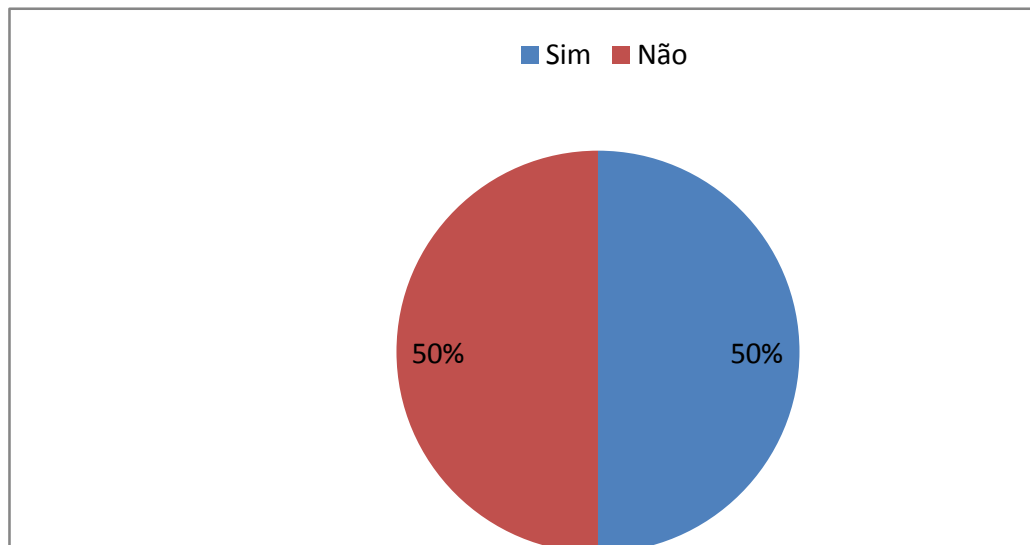
O proprietário da Empresa faz a distribuição das atividades aplicando a ergonomia cognitiva de forma subjetiva, pois a distribuição entre os funcionários é de acordo com a sua percepção em relação ao conhecimento e domínio dos mesmos para a execução das atividades.

Foi questionado aos funcionários quais seriam as atividades que os mesmos gostariam de realizar na empresa, como pode ser observado no Gráfico 13.

Gráfico 13 – Atividades que gostariam de realizar

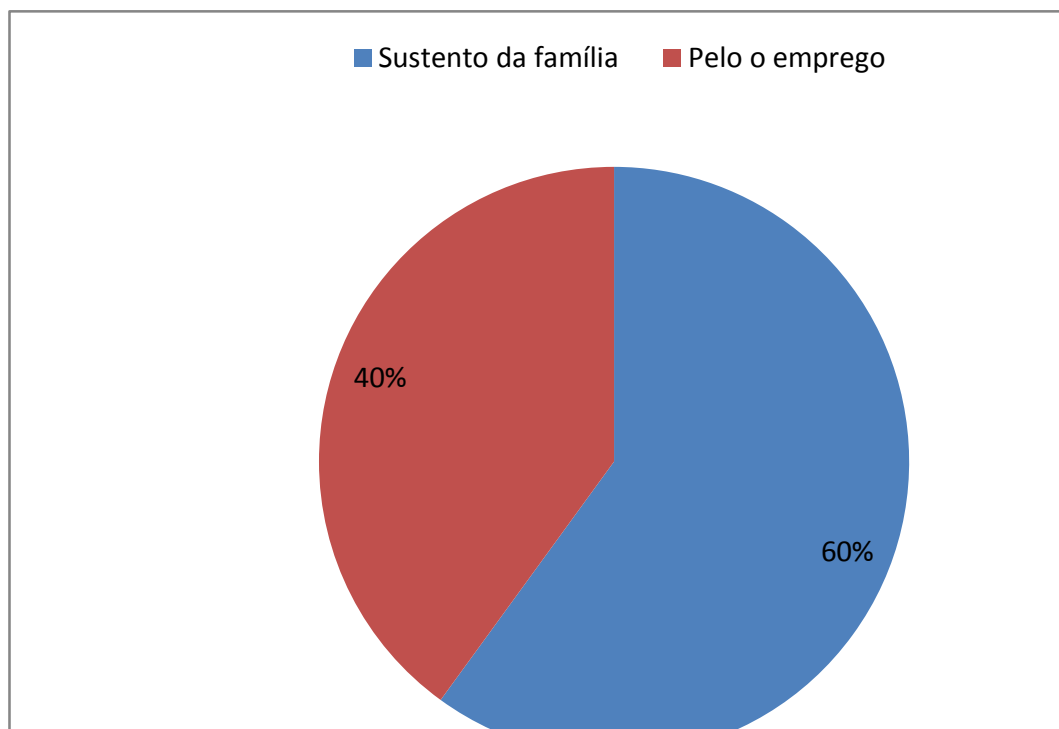
Fonte: Construído com dados da pesquisa.

Segundo os funcionários, os mesmos se sentem valorizados e não sofrem pressão psicológica por parte dos seus superiores para a realização de suas atividades. No entanto, observar-se quando foram questionados sobre a motivação em relação ao seu trabalho as opiniões se divergiram entre eles, conforme pode ser visto no Gráfico 14

Gráfico 14 – Motivação.

Fonte: Construído com dados da pesquisa.

De acordo com o Gráfico 15 acima, observa-se que 50% dos funcionários demonstraram estarem motivados em trabalhar na empresa, na Figura 26 são ressaltadas as razões que segundo eles, os tornam motivados.

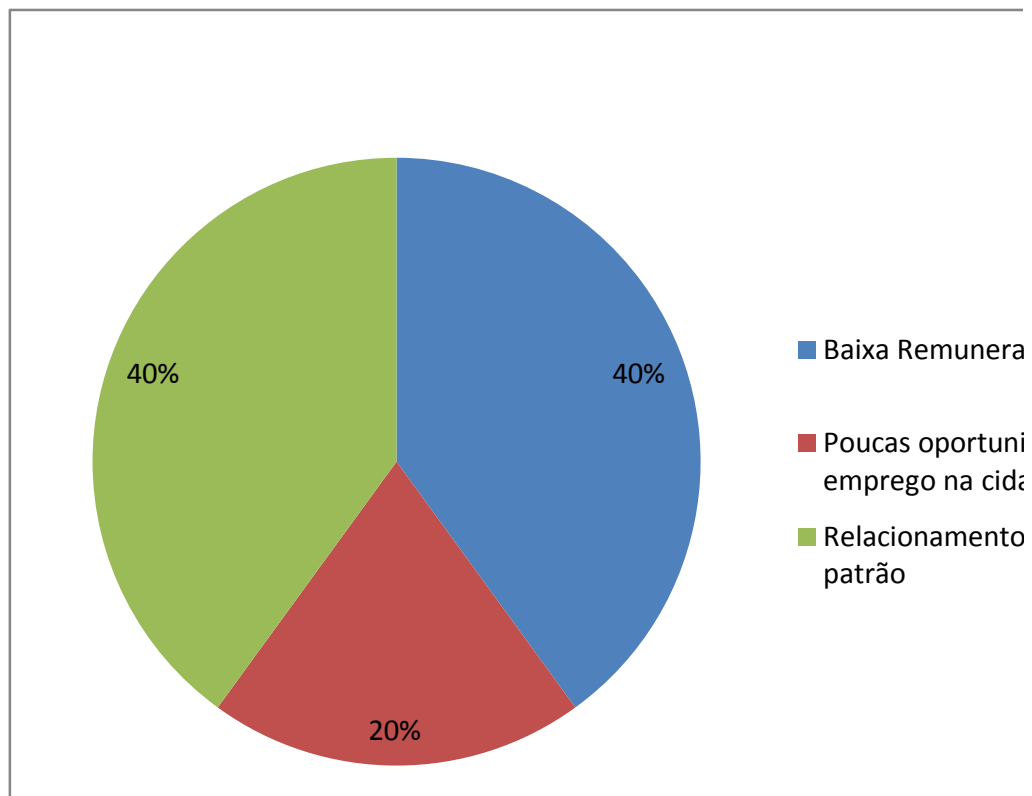
Gráfico 15 – Razões para os funcionários serem motivados

Fonte: Construído com dados da pesquisa.

A percepção dos funcionários em relação à Qualidade de Vida está atrelada ao fato de estarem trabalhando e poderem sustentar suas famílias, visto que as oportunidades de emprego e de qualificação profissional na cidade são escassas fazendo com que eles se submetem as exigências da empresa e veja o fato de estar trabalhando, como uma forma de qualidade de vida.

É notória a insatisfação de 50% dos funcionários da empresa com relação à motivação, segundo eles as principais causas foram à baixa remuneração, relacionamento com o patrão e poucas oportunidades de emprego na cidade, que podem ser descritas no Gráfico 16.

Gráfico 16 – Razões para os funcionários não estarem motivados



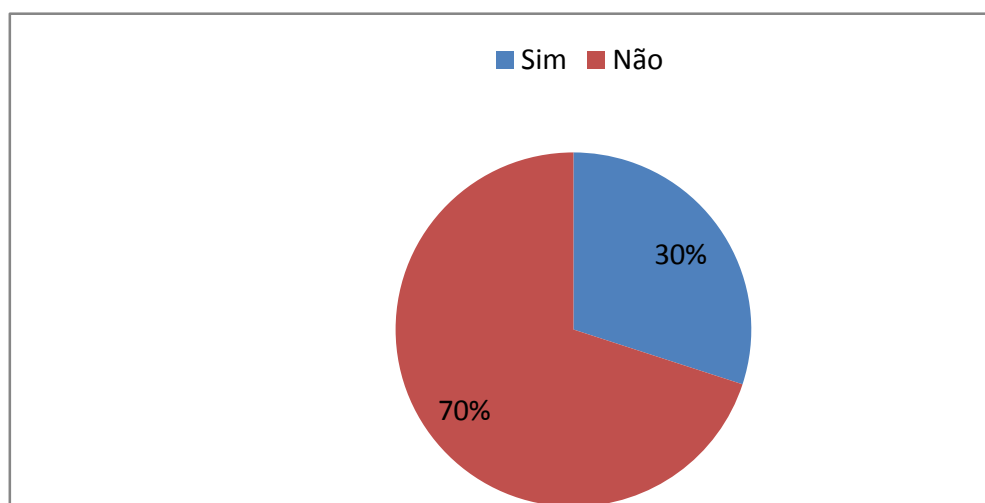
Fonte: Construído com dados da pesquisa.

De acordo com os dados obtidos pelo questionário aplicado aos funcionários, observam-se algumas controvérsias nas respostas dadas, pois os mesmos afirmam ter um relacionamento bom com o seu chefe (Figura 20) e em outro questionamento sobre motivação eles respondem que uma das causas para não estarem motivados é o relacionamento com o patrão (Figura 27).

Isto pode ser explicado provavelmente por terem receio de ocorrer algum tipo de repreensão por parte do superior acarretando a perda do emprego.

De acordo com o questionário aplicado aos funcionários, percebe-se que 70% tem a visão de permanecer na Empresa nos próximos cinco anos, visto que as oportunidades de emprego na cidade são escassas, até mesmo nulas, ocasionando a dificuldade de mudança do emprego e o crescimento profissional, conforme está descrito no Gráfico 17.

Gráfico 17 – Visão dos funcionários para os próximos 5 anos.



Fonte: Construído com dados da pesquisa.

A partir das análises dos resultados obtidos no questionário aplicado aos funcionários observar-se que existem fatores que interferem na Qualidade de Vida, tais como: relacionamento com o patrão, atividades repetitivas tornando o trabalho monótono, valorização do trabalho e a visão de permanecer na empresa nos próximos anos por falta de oportunidades de emprego na cidade e na região. A seguir, serão apresentadas algumas sugestões que possam ser adotadas pela empresa, com o intuito de melhorar e tornar o ambiente de trabalho satisfatório para os funcionários.

5 RECOMENDAÇÕES

A partir das observações realizadas, da conversa informal com o proprietário da Empresa e do questionário aplicado aos funcionários, percebe-se que o proprietário tem uma visão *taylorista*, com relação à Qualidade de Vida no Trabalho segundo ele: “Eu motivo os meus empregados pagando os seus salários em dia e garantindo uma futura aposentadoria, e em troca quero produtividade”.

O Quadro 2 descreve os problemas elencados pelos funcionários que afetam na sua qualidade de vida no trabalho, bem como sugestões que poderão ser adotadas pela a empresa para melhorar a Qualidade de Vida.

Quadro 2 - Sugestões de melhorias para a Qualidade de Vida no ambiente de trabalho.

Problemas	Sugestões
Relacionamento com o patrão	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar oficinas com o proprietário e os funcionários, com o intuito de apresentar os benefícios de um bom relacionamento entre patrões e empregados para a Qualidade de Vida e com também o aumento da produtividade; • Realizar mensalmente um <i>brainstorming</i> com o proprietário e os funcionários para verificar quais as ideias e os anseios dos mesmos.
Atividades repetitivas	<ul style="list-style-type: none"> • Revezamento das atividades entre os setores da Empresa, para aumentar a multifuncionalidade dos funcionários.
Remuneração	<ul style="list-style-type: none"> • Criação de bônus salariais, através do aumento do desempenho dos funcionários na produção.
Valorização do Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Reconhecimento do trabalho através de elogios frequentes, medalhas, publicação do funcionário do mês (o funcionário que mais se destacar durante o mês na produção), entre outros; • Atribuir maiores responsabilidades e desafios

Fonte: Construído com dados da pesquisa.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O tema abordado é de extrema importância para o sucesso das empresas, pois para um bom desempenho profissional é necessário à existência de programas de qualidade de vida dentro das organizações. O tema de Qualidade de Vida no Trabalho nas organizações pode ser considerado um fator que está diretamente relacionado com o aumento da produtividade e da qualidade dos produtos e /ou serviços prestados. As organizações antes de atender a demanda de seus clientes finais, devem atender aos anseios dos seus funcionários, por ser a peça fundamental para o seu sucesso, estando motivados os colaboradores colocarão os consumidores em primeiro plano; “a organização que investe diretamente nos funcionários está, na realidade investindo indiretamente no cliente” (Chiavenato 2010).

Para motivar o trabalhador a gerência ou líder tem a responsabilidade de criar um ambiente de participação e integração com os superiores, com colegas de trabalho, priorizando as necessidades dos empregados, tornando um ambiente onde as pessoas possam se sentir bem e que desempenham um papel importante na organização.

Os objetivos propostos pelo estudo foram atingidos, pois foi verificando que a empresa adota a Ergonomia Cognitiva de forma subjetiva na distribuição das atividades, no entanto não investe na Qualidade de Vida no Trabalho dos seus funcionários, por ter a convicção de que a remuneração em tempo faz parte da Qualidade de Vida. Para os funcionários o fato de estar empregado e poder garantir os meios de sobrevivência de suas famílias, visto que na cidade são poucas as oportunidades de se conseguir em emprego, é uma forma de obter Qualidade de Vida.

Os funcionários elencaram problemas vivenciados diariamente que interferem na Qualidade de Vida no ambiente de trabalho, tais como: relacionamento com o patrão, atividades repetitivas, baixa remuneração, desvalorização do trabalho, as quais foram propostas algumas medidas que possam vir ser adotadas pela empresa a fim de melhorar o ambiente de trabalho, que foi descrito no Quadro 2.

Mediante os relatos, observa-se que o proprietário da Empresa Puríssima Indústria e Comércio de Água Dessalinizada Ltda, não domina os conhecimentos necessários referente ao tema de Qualidade de Vida no Trabalho e da Ergonomia Cognitiva como forma de tornar o ambiente de trabalho motivador e sadio para os funcionários. O Empresário prioriza a produtividade e não o bem estar dos seus empregados, que é um fator importante para a saúde física e mental para o bom desenvolvimento das atividades determinadas pelos superiores. Os

funcionários por sua vez, tem a visão de que estar trabalhando é o único meio para obtenção de qualidade de vida, submetendo-se as exigências muitas vezes inadequadas às suas práticas laborais.

Dessa forma, a partir do estudo realizado percebe-se a necessidade de um maior aprimoramento da empresa em relação ao tema em análise. Já que a empresa e os trabalhadores convivem diariamente com a falta da Qualidade de Vida no Trabalho. Enquanto os empresários não se conscientizarem de que os funcionários não precisam apenas de salários para desenvolver um bom trabalho e uma alta produtividade, teremos sempre insatisfações, altos índices de afastamento por atestados médicos, *turnover* e até mesmo faltas não justificadas.

REFERÊNCIAS

- ABBAD, Gardênia da Silva; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo. Aprendizagem humana em organizações de trabalho. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E BASTOS, A. V. B. (Orgs.). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.
- ALDERFER, Clayton. An empirical test of a new theory of human needs. **Organizational behavior and human performance**, May 1969.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE QUALIDADE DE VIDA. **Qual é o significado de “qualidade de vida no trabalho”**. Disponível em: <http://www.abqv.com.br/portal/Content.aspx?id=384>. Acesso em 27-05-2015.
- BERGERON, J.L. Laqualité de vie au travail: de quoi parle-t-on? **Revue Commerce**, Montréal, n. 1, jan. 1982.
- CARDOSO, Otacílio dos Santos; COUTO, Hudson de Araújo. **Manual da Ergonomia**. 2010.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- CHIAVENATO, Idalberto. **O Capital Humano nas Organizações**. São Paulo: Atlas, 2004.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. 7.ed. São Paulo : Atlas, 2002.
- FALZON, Pierre (editor). **Ergonomia**. São Paulo: Blucher, 2007.
- FERNANDES, C. E. **Qualidade de vida no trabalho**. Salvador: Casa da qualidade, 1996.
- GIL, Antônio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2010.
- HERZBERG, Frederick. *The motivation to work*. New York: John Wiley and Sons, 1959.

IIDA, Itiro. **Ergonomia**: projeto e produção. 2.ed. São Paulo: Blucher, 2005.

LIMONGI – FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2014.

LIMONGI – FRANÇA, Ana Cristina et al. **As pessoas na organização**. São Paulo: Editora Gente, 2002.

MASLOW, Abraham H. *Motivation and personality*.USA: Harper Brothers, 1954

MENDELEWSKI, E.F; ORREGO, H.Z. *Calidad de la vida de trabajo*. Santiago: Faculdade de Ciências Econômicas e Administrativas da Universidade de Chile, 1980. Dissertação de mestrado em Administração de Empresas.

MERLO, Álvaro Roberto Crespo; LAPIS, Naira Lima. **A saúde e os processos de trabalho no capitalismo**: Reflexões na interface da psicodinâmica do trabalho e da sociedade do trabalho. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, Brasil – Janeiro / Abril. 2007.

NADLER, D.A; LAWLER, E.E.M. *Calidad de vida de trabajo: perspectivas y orientaciones*. Trad. Teresa ColladosBaines. Organizational Dynamics, Winter 1983.

PAIVA , K.C.M; MARQUES, A.L. **Qualidade de vida, estresse e situação de trabalho de profissionais docentes: uma comparação entre o público e o privado**. São Paulo. Semead – FEA, 1999.

PILATTI, Luiz Alberto; BEJARANO, Viviane Carvalho. Qualidade de vida no trabalho: leituras e possibilidades no entorno. In: GONÇALVES, Agnaldo; GUTIERREZ, Gustavo Luís; VILARTA, Roberto. **Gestão da qualidade de vida na empresa**. Campinas – SP: IPES Editorial, 2005. Disponível em: <
http://www.fef.unicamp.br/fef/sites/uploads/deafa/qvaf/gestao_empresa_completo.pdf#page=83>. Acesso em: 22.05.2015.

RAMOS, Rogério. **Ergonomia Cognitiva.** Disponível em:
<<http://www.infoescola.com/administracao/ergonomia-cognitiva/>>. Acesso em: 22-05-2015.

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de Pessoas.** 10.ed. São Paulo: Atlas, 2011.

WALTON, R.E. Quality of working life: what is ot? *Sloan Management Review*, v. 15, 1973

_____. La calidad de la vida en el trabajo: su significado e importância. **Administración de Empresas**, ano 6, n. 71, fevereiro de 1976.

WESTLEY, W.A. **Problems and solutions in the quality of working life.** Human Relations, 1979.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS FUNCIONÁRIOS

Este questionário foi aplicado aos funcionários com intuito de verificar a percepção dos mesmos, em relação aos aspectos ergonômicos e da qualidade de vida no ambiente de trabalho.

1. Sexo: () Masculino () Feminino
2. Idade: _____
3. Tempo em que trabalha na empresa: _____
4. Temperatura do Ambiente () Boa () Moderada () Alta
5. Ruído do Ambiente () Baixo () Moderado () Alto
6. Iluminação () Pouca () Boa () Suficiente
7. Postura de trabalho adotada () Pouco Confortável () Desconfortável () Confortável
8. Condições do espaço de trabalho () Insuficiente () Moderado () Suficiente
9. No seu trabalho, você sente dor/desconfortos? () Sim () Não
10. Tempo de pausas (inclusive intervalo para almoço e lanche) () Insuficiente () Suficiente
11. Relacionamento com os colegas. () Regular () Bom () Excelente
12. Relacionamento com a chefia () Bom () Regular () Ótimo
13. Oportunidades de promoção () Sim () Não
14. Seu trabalho é monótono () Sim () Não
15. Você gostaria de realizar outra atividade na Empresa? () Sim () Não
Qual: _____
16. Seu trabalho é repetitivo? () Sim () Não
17. Seu trabalho faz você se sentir valorizado? () Sim () Não
18. Você sente pressão psicológica por parte dos seus superiores? () Sim () Não
19. Você se sente motivado? () Sim () Não Por quê?

20. Você se ver trabalhando em outra empresa, nos próximos 5 anos? () Sim () Não