

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**Análise da qualidade de vida no trabalho (QVT) dos
empregados da empresa Despachante Lisboa**

Aluno: Welker Silva de Menes

Orientadora: Prof.^a Esp. Ana Paula Ferreira de Carvalho Guimarães

Aparecida de Goiânia, 2017

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**Análise da qualidade de vida no trabalho (QVT) dos
empregados da empresa Despachante Lisboa**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação do Prof. Esp. Ana Paula Ferreira de Carvalho Guimarães.

Aparecida de Goiânia, 2017

FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Welker Silva de Menes

**Analise da qualidade de vida no trabalho (QVT) dos
empregados da empresa Despachante Lisboa**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação do Prof. Esp. Ana Paula Ferreira de Carvalho Guimarães.

Avaliado em _____ / _____ / _____

Nota Final: () _____

Prof.^a Orientadora: Esp. Ana Paula Ferreira de Carvalho Guimarães

Prof.^a Examinador: M.e Pedro Ramos lima

Aparecida de Goiânia, 2017

RESUMO

Este artigo tem a finalidade de exibir as observações relacionadas a qualidade de vida no trabalho (QVT). A melhoria da QVT na empresa proporciona um ambiente sadio e agradável, nesse contexto a proposta foi objetivada nos processos intrínsecos da organização Despachante Lisboa, com foco nos recursos humanos. Foi possível identificar problemas internos através de pesquisa de campo, analisando a rotina da empresa, também se utilizou o recurso de questionário, que foi fundamental pois veio a confirmar suposições levantadas no exame do ambiente de trabalho. A expectativa é que se busque através dessa avaliação alternativas aos problemas enfrentados, ou seja, um ponto de equilíbrio entre trabalhadores e empresa, fortalecendo assim o sucesso organizacional.

Palavras chaves: Qualidade de Vida no Trabalho, sucesso organizacional e recursos humanos.

ABSTRACT

This article has the purpose of showing the observations related to quality of life at work (QVT). The improvement of the QVT in the company provides a healthy and pleasant environment, in this context the proposal was objectified in the intrinsic processes of the organization Despachante Lisboa, focusing on human resources. It was possible to identify internal problems through field research, analyzing the routine of the company, also used the questionnaire, which was fundamental because it came to confirm assumptions raised in the examination of the work environment. The expectation is that through this evaluation we seek alternatives to the problems faced, that is, a point of balance between workers and company, thus strengthening organizational success.

Keywords: Quality of Life at Work, organizational success and human resources.

INTRODUÇÃO

A qualidade de vida no trabalho se torna indispensável quando se estabelece padrões internos de produção, pois a valorização do cotidiano organizacional do capital intelectual evidenciado, torna a organização harmônica em seus processos. Seguindo essa linha, a exploração proposta tem o intuito de demonstrar melhorias na qualidade de vida dos trabalhadores e aprimorar o dia-a-dia nos processos organizacionais.

Este estudo mostrará a importância da valorização dos recursos humanos na empresa Despachante Lisboa. A relação entre produtividade e bem-estar no trabalho vem sendo cada vez mais explorada, afim de proporcionar suporte organizacional ao trabalhador, formando assim um ambiente de trabalho adequado a produção contínua. Esta obra busca expor as dificuldades dos empregados em relação aos exercícios das funções, com a finalidade de adequar a realização das tarefas, proporcionando uma produção contínua sem prejuízos a saúde dos envolvidos.

Um dos maiores problemas hoje enfrentados pelas organizações é a competitividade, que em alguns casos podem ser a nível global. Para se sobressair a concorrência, as empresas têm como pilares os seus empregados, que são o elo entre os planejamentos estabelecidos e suas materializações. Assim a qualidade de vida no trabalho vem sendo cada vez mais abordada nas empresas, deste modo foi levantado a seguinte problemática: qual a importância de se implementar um programa de Qualidade de Vida no Trabalho na despachante Lisboa?

Afim de objetivar o desenvolvimento da organização, o pesquisador ira compreender e interpretar as informações coletadas por observação e também pela aplicação de questionários. A análise mostrará indicativos para melhorias internas, onde apresenta pontos relevantes que ajudam a evidenciar as reais necessidades dos recursos humanos da organização.

QUALIDADE DE VIDA NAS ORGANIZAÇÕES

Estimasse que os estudos em relação a Qualidade de Vida no Trabalho se deram a partir dos anos de 1950, Rodrigues (2016), nos mostra que na “Tavistock

Institute” em Londres, Eric Trist formou um grupo de estudo, que deu origem a uma abordagem sócio técnica voltada a organização do trabalho, o intuito foi enfatizar a satisfação do trabalhador no trabalho. Nesse mesmo momento nos Estados Unidos, Louis Davis juntamente com colaboradores, analisavam “linhas de montagem” observando o que poderia ser modificado para oferecer melhor qualidade de vida aos operários. Tanto os estudos de Eric Trist e Louis Davis visavam a possibilidade de equilíbrio entre empregado e organização.

Devemos também considerar ensinamentos anteriores, que despertaram o interesse do estudo do tema Qualidade de Vida no Trabalho, como a introdução da Administração Científica de Taylor, no final do século XIX. Segundo Ferreira (2015), Taylor pregava o pressuposto de que o ser humano é movido por dinheiro. A ideia era pagar altos salários e diminuir os custos de produção, gerando a organização racional do trabalho focada na divisão de tarefas, especialização, hierarquização e padronização do trabalho.

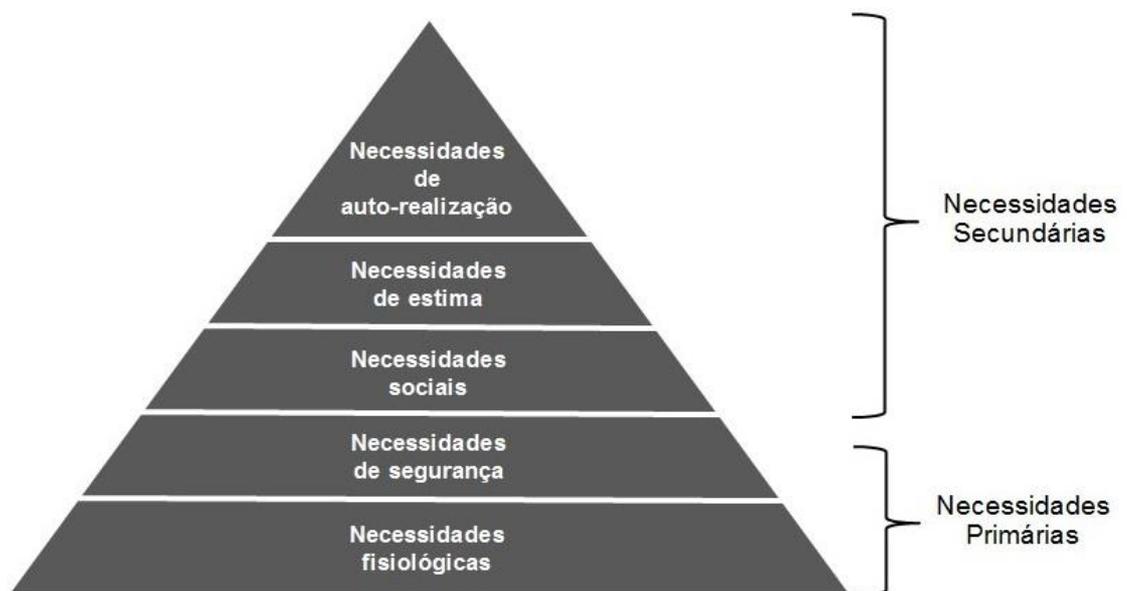
Na década de 1930, surgiu a Escola das Relações Humanas encabeçada por Elton Mayo, onde se criticava a Administração Científica de Taylor pelo fato de que a intensa padronização do trabalho, a instituição de métodos e a divisão entre pensar e agir, causava desumanização do trabalho (CHIAVENATO, 2004).

Juntamente com parceiros de estudo, Elton Mayo (apud MAXIMIANO, 2009), realizou umas das mais conhecidas pesquisas relacionadas ao comportamento humano, a experiência de Hawthorne, entre 1927 e 1932 na indústria da Western Electric Company, situada em Chicago, no bairro Hawthorne. O experimento constatou que influências do grupo de trabalho interferiam no rendimento dos empregados, ou seja, o nível de produção pode ser prejudicado por fatores relacionados a integração social e teor do cargo. Ao fim foi concluído que aspectos psicológicos e bem-estar do trabalhador geram grande impacto nos resultados de uma organização.

Na década de 1950 surge a Escola Comportamental, onde se objetivava o estudo do comportamento humano nas organizações via motivação. Duas destacadas linhas de pensamento foram desenvolvidas nesse período, pelos seguintes autores: Abraham Maslow e Frederick Herzberg (MAXIMIANO, 2009).

De acordo com Maslow (apud CHIAVENATO, 2004), a ação do ser humano depende das necessidades e vontades de cada um, ou seja, os motivos para se praticar algo são pessoais. Para Maslow as necessidades humanas estão escalonadas em uma pirâmide de importância comportamental, onde estão dispostas as necessidades nos níveis primários e secundários. Segundo Maslow esses níveis interferem diretamente no comportamento humano.

Figura 1: Hierarquia das Necessidades Humanas de Maslow



Fonte: <http://docplayer.com.br/docs-images/24/3776202/images/25-0.png>

1. Necessidades Fisiológicas: forma a base da pirâmide, são as necessidades básicas do ser humano, como a necessidade de se alimentar, buscar abrigo, dormir e desejo sexual relacionado a reprodução. Neste caso o indivíduo será dominado pela necessidade que não for satisfeita (CHIAVENATO, 2004).
2. Necessidade de segurança: compõe o segundo nível da pirâmide, é relacionado a necessidade de proteção contra ameaças de qualquer sorte. Surge quando o nível anterior é satisfeito (CHIAVENATO, 2004).
3. Necessidades Sociais: se dá pelo desejo de associação, participação e aceitação. A falta de socialização pode ocasionar resistência, antagonismo e hostilidade (CHIAVENATO, 2004).

4. Necessidade de estima: necessidade voltada a como o indivíduo se vê, a satisfação deste nível e responsável pela autoconfiança, força, valor, poder, prestígio, utilidade e capacidade. Sua frustração pode gerar efeito totalmente contrário aos citados a cima (CHIAVENATO, 2004).
5. Necessidade de auto realização: é relacionada ao autocontrole, liberdade, autossuficiência e também responsável pelas realizações pessoais. Na medida em que os outros quatro níveis anteriores podem receber recompensas externas, a auto realização será uma recompensa dada a si próprio, ou seja, não terá possibilidade de ser controlado pelos outros (CHIAVENATO, 2004).

Já para Herzberg (apud MAXIMIANO, 2009), são dois os fatores dirigidos a motivação e satisfação, sendo: fatores motivacionais e fatores higiênicos. Após uma série de observações nas organizações, Herzberg percebeu que os fatores motivacionais eram aqueles que estavam ligados diretamente ao trabalho, como por exemplo a realização de algo importante. Em contrapartida os fatores higiênicos foram relacionados ao ambiente de trabalho, sendo a forma que o as tarefas eram realizadas, tendo como exemplo as condições físicas do trabalho. Os fatores higiênicos foram assim chamados, pelo fato de serem responsáveis as condições de sanidade psicológicas no ambiente. Deste modo percebeu-se que as presenças de fatores motivacionais levam a satisfação e a ausência de fatores higiênicos culminavam na insatisfação do trabalhador. Herzberg concluiu que para se induzir o indivíduo a um estado de motivação é necessário a combinação dos dois fatores, pois um sem o outro tende a ser ineficaz.

As concepções de Qualidade de Vida no Trabalho mesclam os ensinamentos de diferentes épocas. Na medida em que os anos foram passando, a conscientização dos trabalhadores juntamente com a crescente responsabilidade social das organizações, contribuíram para que os próprios gestores buscassem meios de melhorar as formas de realização do trabalho.

Segundo Chiavenato (2004, p.368):

A preocupação da sociedade com a qualidade de vida das pessoas deslocou-se há muito pouco tempo para a situação de trabalho, como parte integrante de uma sociedade complexa e de um ambiente heterogêneo. A QVT assimila duas posições antagônicas: de um lado a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho; e de outro lado

o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potenciadores sobre a produtividade e qualidade.

A falta de qualidade de vida nas organizações

Nos dias atuais a concorrência vem sendo cada vez mais forte e acirrada, sendo assim a organização interna da empresa se torna fator determinante de sucesso. Chiavenato (2004), observa que a valorização das condições sociais e psicológicas dentro de uma organização, são de extrema importância para um ambiente interno saudável e produtivo, nos mostra também que para atender o cliente externo, primeiro devesse atender as necessidades do ambiente de trabalho, pois é ali o ponto de origem do processamento de seus produtos e serviços.

Na atualidade o estresse pode ser considerado como inverso de qualidade de vida. O ambiente competitivo nas organizações, prazos cada vez mais curtos em relação a produtividade, globalização e tantos outros, favorecem a baixa qualidade de vida dos indivíduos envolvidos (MARINS, 2003).

As más condições de trabalho ocasionam mais cedo ou mais tarde na insatisfação entre os colaboradores, proporcionando assim problemas no atendimento, faturamento e possibilidades de crescimento. Para alcançar condições que despertem motivação nos colaboradores, é preciso que o ponto de partida seja o investimento na Qualidade de Vida no Trabalho dos mesmos. Isso terá papel fundamental no sucesso da organização, para Rossi, Perrewé, Meurs (2015), a melhoria no ambiente de trabalho não traz apenas vantagens para os empregados, mas também proporciona condições favoráveis para o crescimento da empresa.

AS DOENÇAS ORGANIZACIONAIS

A Qualidade de Vida no Trabalho se alicerça no aspecto integral das pessoas, isso é conhecido como visão biopsicossocial, que propõe um olhar sistêmico do ser humano. Maximiano (2009), enfatiza que o enfoque biopsicossocial a saúde não é relacionada apenas pela ausência de doenças, mas pela relação entre biológico, psicológico e social.

Ferreira (2015), nos mostra que os fatores psicossociais (junção de psicologia individual e à vida social) podem levar ao estresse no trabalho. Existem três tipos de

respostas que trazem ao trabalhador transtornos relacionados ao estresse, que são: as fisiológicas, psicológicas e comportamentais.

As respostas fisiológicas são relacionadas a funções mecânicas (físicas) e bioquímicas, que podem gerar doenças e síndromes como: hipertensão arterial, distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho e gastrites (FERREIRA, 2015).

Se tratando de respostas psicológicas, são consideradas reações que envolvem aspectos mentais ou emocionais tais como: tensão, ansiedade, baixo envolvimento e satisfação com o trabalho, alterações na memória e transtornos de humor (FERREIRA, 2015).

Já as respostas comportamentais são relacionadas a forma em que os empregados agem mediante estresse que podem ser: aumento da taxa de acidentes de trabalho, comportamento de vandalismo e roubos, aumento de absenteísmo e greves, dentre outros (FERREIRA, 2015).

Segundo Maximiano (2009, p. 62):

As teorias convencionais da motivação preocupam-se predominantemente com a satisfação das pessoas, sem abordar explicitamente o *stress*. No entanto, a correlação entre *stress* e trabalho é evidente. Atividades que requerem exaustivo esforço físico, ou que são alienantes, ou realizadas em ambientes de tensão, produzem efeitos psicológicos negativos, mesmo que a pessoa esteja fisicamente bem. O *stress* depende da capacidade de adaptação, que envolve o equilíbrio entre a exigência que a tarefa faz a quem a realiza e a capacidade da pessoa que a realiza. O equilíbrio produz bem-estar. Sem equilíbrio, resultam diferentes graus de incerteza, conflito e sensação de desamparo. O equilíbrio, ou desequilíbrio, pode ser produzido não apenas pela tarefa, mas também por uma conjuntura.

As transformações das características do trabalho, se tornaram desafios para os esforços voltados a Qualidade de vida no trabalho. Se antes os riscos a saúde do trabalhador eram mais visíveis, hoje os riscos de importância mental e efetivo predominam, as características dos problemas se modificaram, tendendo a implantação da Gestão da Qualidade no Trabalho nos diferentes níveis na organização. No nível estratégico, a preocupação é declarada na missão e na política da empresa. Em relação ao nível gerencial, se tem a responsabilidade de aplicar a QVT juntamente com os objetivos, metas e produtividade. E por fim as

ações específicas que visam o bem-estar do trabalhador é aplicada no nível operacional (FERREIRA, 2015).

IMPLANTAÇÃO DE UM PROGRAMA DE QVT NAS ORGANIZAÇÕES

Para que se tenha bons resultados em um programa de QVT, não é necessário que o mesmo seja de alto custo para a organização. Sendo assim o projeto pode ser executado em empresas de diferentes portes, desde os micros empreendimentos até em organizações multinacionais com milhares de empregados. Deve ser alicerçada nas opiniões e nas reais necessidades dos participantes no processo.

De acordo com SILVA e MARCHI (1997), a fundamentação para a implantação de um programa de QVT, se respalda em três fases: 1º identificar um gestor para o projeto, ficando sob responsabilidade dele a gerencia do planejamento, junto com sua implantação e avaliação. 2º despertar interesse da diretoria da empresa. 3º colher opiniões com os colaboradores, pois as futuras mudanças serão destinadas aos trabalhadores envolvidos.

Com a intenção de estabelecer boas condições no ambiente organizacional ao trabalhador, a implantação de um programa de QVT, se mostra como conjunto de ações, que abrange todos os envolvidos no processo de mudança. (LIMONGI-FRANÇA, 2003).

Identificação das preocupações

Para que seja possível identificar de maneira mais precisa as reais preocupações, utiliza-se um modelo de QVT no processo. Vários modelos são disponíveis, entretanto três se destacam, que são: Modelo de Hackman e Oldhan; Modelo de Nadler e Lawdle e Modelo de Walton (CHIAVENATO, 1999).

A presente pesquisa se utiliza de indicativos do modelo de Walton (apud CHIAVENATO, 1999), onde a percepção se sustenta em oito fatores determinantes, que afetam diretamente a Qualidade de Vida dos Trabalhadores.

Quadro 1: Fatores e Dimensões de Walton

Fatores de QVT	Dimensões
1. Compensação justa e adequada	1. Renda adequada ao trabalho 2. Equidade interna 3. Equidade externa
2. Condições de segurança e saúde no trabalho	4. Jornada de trabalho 5. Ambiente físico
3. Utilização e desenvolvimento da capacidade	6. Autonomia 7. Significado da tarefa 8. Identidade da tarefa 9. Variedade de habilidades 10. Retroação e retro informação
4. Oportunidade de crescimento e segurança	11. Possibilidade de carreiras 12. Crescimento profissional 13. Segurança no emprego
5. Integração social na organização	14. Igualdade de oportunidades 15. Relacionamentos interpessoais e grupais 16. Senso comunitário
6. Garantias constitucionais	17. Respeito às leis e direitos trabalhistas 18. Privacidade pessoal 19. Liberdade de expressão 20. Normas e rotinas claras da organização
7. Trabalho e espaço total de vida	21. Papel balanceado do trabalho na vida pessoal
8. Relevância social da vida no trabalho	22. Imagem da empresa 23. Responsabilidade social pelos produtos/serviços 24. Responsabilidade social pelos empregados

Fonte: Chiavenato 1999, p. 394.

Por estabelecer fatores e dimensões, esse modelo se mostra relevante em relação a Qualidade de Vida no Trabalho, pois observa situações ocorridas dentro da organização e também na vida social do colaborador, indicando ao pesquisador os motivos que levam a QVT.

METODOLOGIA

A realização deste trabalho tem por objetivo expor as necessidades pessoais e coletiva dos colaboradores da despachante Lisboa, afim de obter informações relacionadas ao cotidiano dos empregados. A utilização do método qualitativo e quantitativo se faz necessário, pelo fato de expor o pesquisador a informações reais e atualizadas no local de pesquisa, ou seja, o analista tem a possibilidade de acompanhar o processo em campo é colher a maior quantidade de informações possíveis.

Na pesquisa de campo foi possível constatar as reais deficiências da empresa quando referisse a qualidade de vida no trabalho. Essa forma de pesquisa nos mostra as informações necessárias para realização de uma determinada análise, nela é possível a obtenção de informações que levam as respostas de uma hipótese levantada.

Para Gil (2002, p.130):

Esta etapa representa um período de investigação informal e relativamente livre, no qual o pesquisador procura obter, tanto quanto possível, entendimento dos fatores que exercem influência na situação que constitui o objeto de pesquisa. Constitui, portanto, uma etapa cujo objetivo é o de descobrir o que as variáveis significativas parecem ser na situação e que tipos de instrumentos podem ser usados para obter as medidas necessárias ao estudo final.

Para que se tenha sucesso em uma investigação, a utilização da técnica de observação se torna imprescindível. Lakatos & Marconi (2003), evidencia que a observação tem o papel de coletar dados, porém isso não se torna apenas a ação de ver e ouvir, mas sim a ligação entre os fatos e a proposta de estudo.

Para o estudo de campo, deve-se observar também a aplicação de questionário, que é o registro da visão das partes envolvidas no processo. É uma ferramenta capaz de levantar dados a partir de perguntas elaboradas pelo pesquisador, afim de focar no objetivo do trabalho. O questionário pode ser respondido sem a presença do entrevistador, deixando o entrevistado à vontade para refletir sobre o assunto (LAKATOS & MARCONI, 2003).

ANÁLISE DE PESQUISA

A pesquisa foi realizada no período de 22 a 30 de março de 2017, com todos os 6 empregados. A mesma revelou que quando há atrasos no começo do expediente acontece um efeito “cascata”, onde o cronograma do dia é afetado, causando acúmulo de tarefas para as horas seguintes. O departamento comercial é o que mais sofre pois deve executar tarefas atrasadas e simultaneamente realizar o atendimento aos clientes, isso leva a equipe ao estresse alterando a qualidade de vida do ambiente de trabalho. Mas não só o departamento comercial é atingido por esse problema, a empresa como um todo é afetada, os horários de pausa para descanso e alimentação são alterados juntamente com o de saída. Isso gera

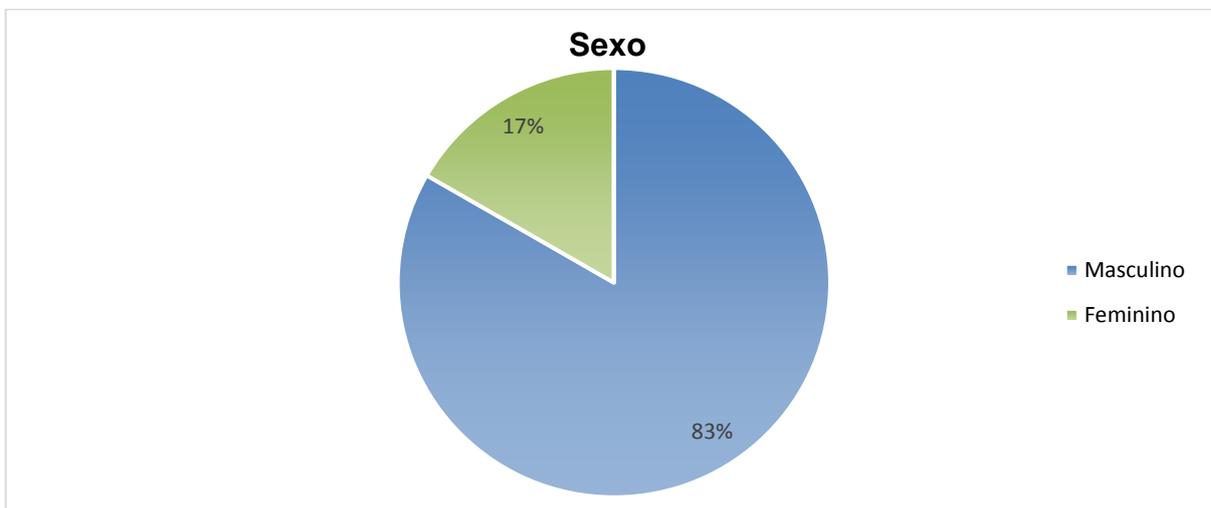
insatisfação no trabalho pelo fato do empregado associar o ambiente de trabalho ao estresse, em contrapartida a empresa não produz como deveria gerando assim desagrado para ambas as partes.

No questionário aplicado no Despachante Lisboa foram abordados os seguintes aspectos:

- Sexo dos empregados
- Nível do cargo
- Incidência de extensão do horário de trabalho
- Oscilação nas pausas para descanso e alimentação
- Satisfação com a carga horário
- Em que atrapalha a extensão do horário de trabalho
- Relação de estresse com o trabalho

Os gráficos a seguir nos expõem os seguintes resultados:

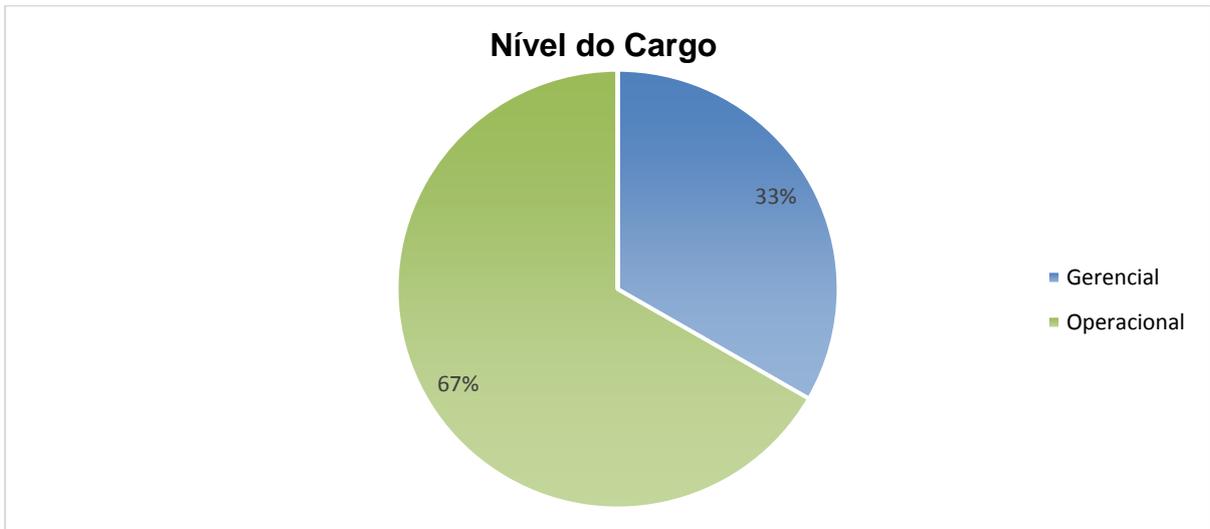
Gráfico 1: Sexo dos entrevistados



Fonte: elaborado pelo acadêmico.

Essa pergunta tem o objetivo de demonstrar o perfil que prevalece no ambiente organizacional. Sendo assim o gráfico nos mostra que dentro da Despachante Lisboa, no quadro de empregados o sexo masculino é predominante.

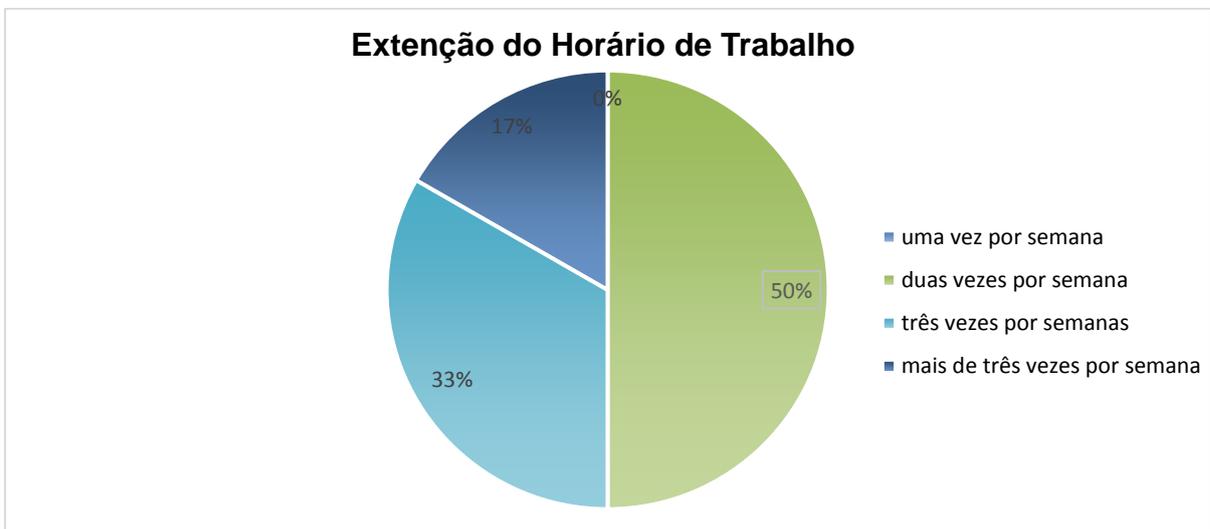
Gráfico 2: Nível do cargo



Fonte: elaborado pelo acadêmico.

A observação feita referente a esse gráfico, é que todos os empregados participaram da pesquisa, deixando claro que a análise foi realizada observando toda a empresa, sem discriminação de departamento ou posição do empregado.

Gráfico 3: Frequência em que o horário de trabalho é aumentado



Fonte: elaborado pelo acadêmico.

Foi notado que toda a organização sofre com ocasiões periódicas, em que se tem a extensão do horário de trabalho. O que chama mais a atenção é que 50% dos entrevistados relataram que extrapolam o horário de trabalho pelo menos 2 vezes na semana.

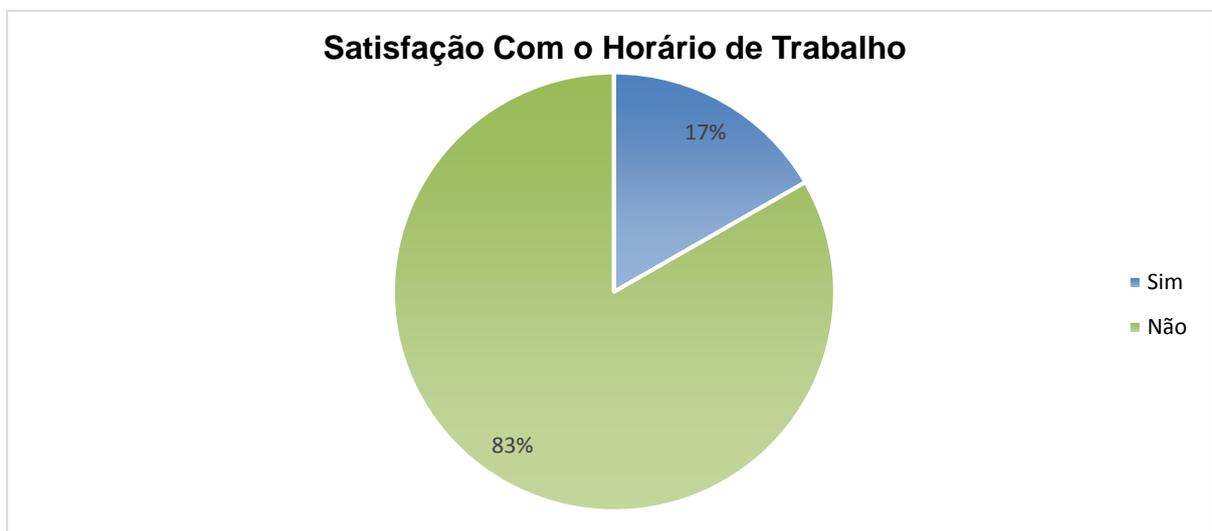
Gráfico 4: Seguimento dos horários para alimentação e descanso



Fonte: elaborado pelo acadêmico.

Esse gráfico nos mostra que os empregados não se alimentam e descansam em horários fixos, sendo as pausas variadas. Isso nos mostra que o não cumprimento do horário de chegada afeta diretamente no expediente.

Gráfico 5: Satisfação Com o Horário de Trabalho



Fonte: elaborado pelo acadêmico.

Em relação a satisfação dos empregados do Despachante Lisboa, o gráfico nos mostra que o descontentamento predomina dentro da organização. Entende-se que os aspectos anteriores citados são considerados influenciadores para tal resultado.

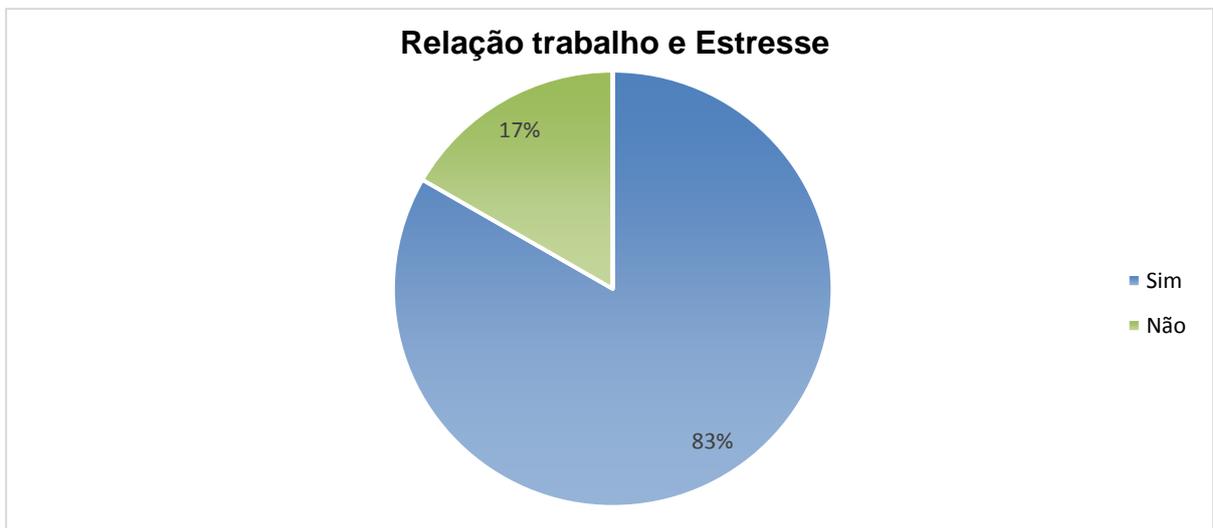
Gráfico 6: Influências da extensão do horário



Fonte: elaborado pelo acadêmico.

As consequências da extensão de horário de trabalho são inevitáveis na vida pessoal do empregado, sendo assim esse questionamento resultou na seguinte informação, onde 50% dos entrevistados relataram que o trabalho afeta diretamente no seu período de lazer.

Gráfico 7: Relação entre trabalho e estresse



Fonte: elaborado pelo acadêmico.

Os empregados da despachante Lisboa relacionam o trabalho ao estresse. Isso fica claro, pelo fato de grande parte da equipe acreditar que a forma como as tarefas são dispostas, levam a um ambiente de trabalho estressante, principalmente pelo acúmulo de afazeres.

✓ **Por qual motivo as atividades executadas, levam a um ambiente de trabalho estressante?**

R: dos 83% de empregados que relataram que o trabalho dentro da empresa ocasiona em estresse, grande parte referiu-se que o motivo seria o acúmulo de tarefas, principalmente após as 11:00hs. Já uma outra parte demonstrou descontentamento com a extrapolação de horário, que também é ocasionada pelo acúmulo de tarefas.

Plano/programa de melhorias (sugestões)

Com o término do levantamento das informações colhidas no Despachante Lisboa, foi exposta a proposta de implementação de melhoria. Sendo assim o método utilizado foi o 5W2H, que indica em forma de checklist as ações que necessitam ser tomadas pelas partes envolvidas no processo.

A utilização da ferramenta 5W2H possibilita a identificação do que pode ser feito, quem será o responsável pela ação, em que tempo será executado, qual o motivo da ação, em que lugar será realizada, o modo e o custo.

Quadro 2: Método 5W2H

5W2H	TRADUÇÃO	PERGUNTAS ESTIMULADAS
What?	O que?	O que pode ser feito?
Who?	Quem?	Quem será responsável?
When?	Quando?	Quando deverá ser feito?
Why?	Por quê?	Por que isso deve ser feito?
Where?	Onde?	Onde o fato aconteceu? Onde a ação deverá ser tomada?
How?	Como?	Como será feito?
How much?	Quanto custa?	Quando custará para a empresa?

Fonte: elaborado pelo aluno.

Quadro 3: Plano de ação

PLANO DE AÇÃO						
O que? (What)	Quem? (Who)	Quando? (When)	Onde? (Where)	Por quê? (Why)	Como (How)	Quanto? (How Much)
Instituição de registro eletrônico	Pelo proprietário	Até julho de 2017	No Despachante Lisboa	Devido a oscilação na entrada e saída da equipe	Através da aquisição de relógio de ponto biométrico	O custo do aparelho é de R\$ 2.350,00
Equipe de empregados reduzida as sextas-feiras após as 13:00hs	Pelo proprietário	Até julho de 2017	No Despachante Lisboa	Incentivo ao cumprimento dos cronogramas	Liberação de 50% dos empregados a cada sexta-feira	Não irá gerar custos adicionais a empresa

Fonte: elaborado pelo aluno.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A concepção de reconhecimento do serviço prestado por parte da empresa, se mostra fundamental para a manutenção de um bom ambiente de trabalho. As políticas de recompensação são fundamentais, afim de envolver cada vez mais a equipe nas atividades estabelecidas.

Qualidade de Vida no Trabalho não é somente a observação de fatores físicos do ambiente, mas também a preocupação com questões psicológicas dos envolvidos no processo. A observação da Qualidade de Vida no Trabalho, se faz necessária dentro de uma organização pelo fato de alinhar os interesses empresariais as necessidades dos trabalhadores, pois colaboradores motivados e satisfeitos são mais produtivos. A saúde de uma empresa competitiva depende primeiramente do capital intelectual participante.

Quando se estabelece formas de melhoria no ambiente de trabalho, os empregados passam a observar a direção da empresa de forma diferente, eles vêm a liderança não como mandatária e sim como mentora que os dá a direção certa para as melhores ações. A proposta de regulamentação de horários dentro do Despachante Lisboa trará benefícios, pois os trabalhadores terão horários fixos para

alimentação é descanso, isso se torna favorável quando se leva em conta a saúde do trabalhador. Outra questão positiva é a liberação antecipada de parte dos funcionários as sextas-feiras, possibilitando um maior período de descanso nos fins de semana.

O trabalho realizado foi marcante e satisfatório, pois contribuiu para a aplicação dos conhecimentos teóricos do acadêmico a rotina da organização. A oportunidade de observar os processos internos, juntamente com o modelo em que o estudo foi feito, trouxe a possibilidade de sugerir soluções e melhorias as dificuldades enfrentadas pela empresa e certamente serviu para o aperfeiçoamento do discente em relação ao tema estudado.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações**. 8ªed. São Paulo: Editora Atlas, 2004.

_____. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1999.

FERREIRA, Patrícia Ítala. **Clima organizacional e qualidade de vida no trabalho**. Rio de Janeiro: Editora LTC, 2015.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Editora Atlas, 2002.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho – conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. São Paulo: Editora Atlas, 2003.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2003.

MARINS, Luiz. **Livre-se dos “Corvos”**. São Paulo: Editora Harbra, 2003.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Introdução à Administração**. 7ªEd. São Paulo: Editora Atlas, 2009.

RODRIGUES, Marcos Vinícius. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 15. ed. Rio de Janeiro: Editora Vozes, 2016.

ROSSI, A.; PERREWÉ, P.; MEURS, J. **Stress e Qualidade de Vida no Trabalho: Stress interpessoal e ocupacional**. São Paulo: Editora Atlas, 2015.

SILVA, M.A.D.; MARCHI, R. **Saúde e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Editora Best Seller, 1997.

APÊNDICE**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DESTINADA AOS COLABORADORES DO
DESPACHANTE LISBOA**

1- SEXO E IDADE:

MASCULINO (___) FEMININO (___)
IDADE (___)

2- NÍVEL DO CARGO:

A- OPERACIONAL (___)
B- GERENCIAL (___)

3- COM QUE FREQÜÊNCIA O SEU HORÁRIO DE TRABALHO É ESTENDIDO?

A- NENHUMA VEZ NA SEMANA (___)
B- UMA VEZ NA SEMANA (___)
C- DUAS VEZES NA SEMANA (___)
D- TRÊS VEZES NA SEMANA (___)
E- MAIS DE TRÊS VEZES NA SEMANA (___)

4- SUAS PAUSAS DIÁRIAS PARA ALIMENTAÇÃO E DESCANSO SÃO SEMPRE NOS MESMOS HORÁRIOS?

A- SIM (___)
B- NÃO (___)

5- EM RELAÇÃO AO HORÁRIO DE TRABALHO VOCÊ ESTÁ SATISFEITO(A)?

A- SIM (___)
B- NÃO (___)

6- QUANTO À EXTENSÃO DO HORÁRIO DE TRABALHO, ISSO ATRAPALHA EM QUAL ASPECTO?

A- LAZER (___)
B- ESTUDO (___)
C- CONVIVÊNCIA COM A FAMÍLIA (___)

7- NA SUA OPINIÃO O TRABALHO EXECUTADO O(A) DEIXA ESTRESSADO(A)?

A- SIM (___)
B- NÃO (___)

8- SE SIM NA PERGUNTA ANTERIOR, POR QUAL MOTIVO?

ANEXO

PROPOSTA COMERCIAL RELÓGIOS DE PONTO

Conectando sua empresa às melhores tecnologias.


RELÓGIOS DE PONTO HOMOLOGADOS PELO MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
REP iDClass

Atualmente, o melhor custo-benefício do mercado.



Em conformidade com a Portaria 1.510 e certificado pelo Inmetro, o REP iDClass utiliza as mais modernas tecnologias. Seu display *touchscreen* possibilita uma interação amigável e intuitiva com o usuário e seu design inovador, tamanho reduzido e robustez reafirmar sua liderança no segmento.

Possui mecanismo impressor de alta velocidade e robustez com guilhotina, duas portas padrão USB, capacidade para bobinas de até 400m e até 15.000 usuários cadastrados.

Marca: Control ID.

REP iDClass com biometria

R\$ 2.350,00

INSTALAÇÃO	INCLUSA
INTEGRAÇÃO	INCLUSA
TREINAMENTO BÁSICO	INCLUSO
TREINAMENTO AVANÇADO	INCLUSO
SOFTWARE DE GERENCIAMENTO PARA 01 CNPJ E ATÉ 200 FUNCIONÁRIOS	INCLUSO
ACESSO AO HELP DESK	INCLUSO
60 DIAS DE SUPORTE TÉCNICO GRATUITO	INCLUSO
FORMAS DE PAGAMENTO	À VISTA, ENTRADA/30/60 NO BOLETO, ATÉ 18X NO CARTÃO (PAGSEGURO), ATÉ 48X NO CARTÃO BNDES.
IMPOSTOS	INCLUSOS
ENTREGA	IMEDIATA
FRETE	INCLUSO PARA GOIÂNIA
VALIDADE DA PROPOSTA	15 DIAS