

## QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM UNIDADE EMPRESARIAL DO SETOR DE TURISMO

ROBERTA MATTOS LESSA<sup>1</sup>; FRANCIELI ALVES CORREA<sup>2</sup>; MARIANA ECHEBESTE VIEIRA LEMOS<sup>3</sup>; GLEBERSON DE SANTANA DOS SANTOS<sup>4</sup>

<sup>1</sup>*Universidade Federal de Pelotas – roberta.lessa@hotmail.com*

<sup>2</sup>*Universidade Federal de Pelotas – francielialvescorrea@yahoo.com.br*

<sup>3</sup>*Universidade Federal de Pelotas – marianaechebeste@hotmail.com*

<sup>4</sup>*Universidade Federal de Pelotas – glebersonsantana@hotmail.com*

### 1. INTRODUÇÃO

Há evidências de que durante muito tempo a preocupação com a qualidade de vida do trabalhador dentro de seu ambiente de trabalho era escassa por parte das organizações. As pessoas eram vistas como máquinas, ou seja, suas necessidades, suas vontades não eram levadas em consideração.

Na década de 1940, movida pela necessidade de contrapor-se a desumanização no trabalho, surgida com a aplicação de métodos rigorosos, surge a Teoria das Relações Humanas com a concepção do homem social, que considera os trabalhadores como seres complexos, com sentimentos, desejos e temores. Dessa maneira, a Qualidade de Vida no Trabalho surgiu na década de 1950 com os estudos de Eric Trist, que pesquisava sobre a relação indivíduo-trabalho-organização e tinha como objetivo tornar a vida dos trabalhadores menos árdua.

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vem ganhando cada vez mais importância no mercado. No contexto da Revolução Industrial, as pessoas enxergavam o trabalho apenas como a forma de trazer o sustento, mas hoje pode-se perceber que as pessoas buscam outros fatores, além do salário, no momento de selecionar a empresa na qual irão trabalhar.

Segundo Freire (2013), as pessoas a cada dia mais buscam empresas que se assemelhem a elas, ao seu jeito de levar a vida ou às oportunidades que estas empresas oferecem: um plano de carreira definido, plano de cargos e salários formalizado ou até mesmo aquelas empresas que buscam a manutenção de um clima organizacional harmonioso, onde a Qualidade de Vida de seus colaboradores é colocada como prioridade.

De acordo com França (1996) o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho diz respeito a um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnósticos e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho. Se trabalhada dentro da empresa, a Qualidade de Vida no Trabalho traz numerosos benefícios, pois o funcionário que trabalha satisfeito e com boas condições, executa suas atividades com maior qualidade, gerando bons resultados para a empresa.

Para Silva e De Marchi (1997 apud FERREIRA, 1999) a adoção de programas de qualidade de vida e promoção da saúde proporcionariam ao indivíduo maior resistência ao estresse, maior estabilidade emocional, maior motivação, maior eficiência no trabalho, melhoria da autoimagem e melhor relacionamento entre funcionários e gerências. Por outro lado, as empresas seriam beneficiadas com um menor absenteísmo/rotatividade, menor número de acidentes, menor custo de saúde assistencial, maior produtividade, melhor imagem e, por último, um melhor ambiente de trabalho.

Dessa maneira, o presente trabalho propõe analisar a percepção dos colaboradores de uma agência de intercâmbio e viagem, localizada na cidade de Pelotas/RS, acerca do tema QVT. Através da pesquisa, buscamos identificar se o ambiente de trabalho é, de modo geral, agradável para seus funcionários.

Para realizar a análise de resultados foi aplicado um questionário composto de 12 perguntas abertas, em que as informações foram coletadas através do preenchimento, com o objetivo de avaliar o nível de satisfação e motivação de cada colaborador, além de verificar a existência de programas de Qualidade de Vida no Trabalho na empresa.

Pretende-se também verificar qual o nível de satisfação dos funcionários em relação à QVT e, então, apontar fatores que poderiam ser trabalhados no local. Além disso, o presente estudo sistematiza o conhecimento acerca da Qualidade de Vida no Trabalho, mostrando como este tema é tratado dentro de uma organização e os principais benefícios que pode trazer.

## 2. METODOLOGIA

Os dados foram coletados por meio de um questionário constituído de 12 perguntas abertas, construído com base na teoria existente de Bispo (2006) e Walton (1973) sobre a QVT. Foram escolhidos tópicos presentes na teoria e transformados em perguntas. O questionário foi aplicado com três funcionários da agência de intercâmbio e viagem em março de 2017 e, de acordo com as respostas obtidas, foi feita a avaliação da Qualidade de Vida Trabalho na empresa escolhida. Trata-se de pesquisa descritiva, cuja abordagem é qualitativa. Quanto ao método, refere-se a um estudo de caso. Segundo Yin (2001) o estudo de caso é a estratégia escolhida ao se examinarem acontecimentos contemporâneos, mas quando não se podem manipular comportamentos relevantes. O autor esclarece que o estudo de caso conta com muitas das técnicas utilizadas pelas pesquisas históricas, mas acrescenta duas fontes de evidências que usualmente não são incluídas no repertório de um historiador: observação direta e série sistemática de entrevistas.

## 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A agência de intercâmbio e viagem analisada nesta pesquisa é uma franquia localizada na cidade de Pelotas, no Rio Grande do Sul. A agência foi fundada no ano de 1988, possui mais de 90 lojas em todo o Brasil e já embarcou mais de meio milhão de brasileiros para o mundo em viagens que unem estudo, trabalho e lazer, tendo os jovens como público alvo.

Em Pelotas, a franquia foi inaugurada em 9 de agosto de 2016 e, atualmente possui três consultores de vendas e uma gerente. Em relação à idade dos funcionários existe um parâmetro entre 20 e 24 anos. Todos os funcionários aceitaram participar da pesquisa de forma voluntária e confidencial, já que não foram obrigados a se identificar. Vale ressaltar que por se tratar de uma franquia, o departamento de RH da agência de Pelotas se encontra na matriz em São Paulo, sendo de responsabilidade apenas da gerente e proprietária da franquia a gestão de seus funcionários na unidade.

No que diz respeito a esta pesquisa, de maneira geral, os funcionários da empresa em questão demonstraram não entender a proposta de um programa de qualidade de vida em sua totalidade. Ao serem questionados sobre a existência de uma área de lazer em seu local de trabalho, afirmaram que há um espaço para

descansar. Quando perguntados sobre o intervalo durante a jornada de trabalho e, também, seu tempo de duração, os entrevistados dizem que há cerca de uma hora de intervalo para o almoço, mas destacam que esse tempo não é suficiente e, que gostariam de ter outro intervalo durante o período da tarde.

Em relação a oportunidades de crescimento dentro da empresa, os entrevistados responderam que é possível, porém, na unidade em Pelotas, esse crescimento é limitado. Sobre se sentir à vontade para dar sugestões dentro da empresa, foi relatado que há uma abertura para oferecer ideias, porém há a limitação por se tratar de franquia, onde nem sempre são acatadas.

Na empresa, a questão das horas extras funciona como uma maneira para poder acumular mais horas de trabalho e, consequentemente, conseguir mais folgas e, os entrevistados mostraram estar satisfeitos em relação a esse método. Foi mencionado, também, o fato de que apesar de terem recebido treinamento antes de assumir o cargo, alguns dizem faltar uma boa estrutura para exercer algumas atividades, como bons computadores e sistemas.

Em relação à convivência entre funcionários tanto dentro quanto fora da empresa, os entrevistados afirmaram ser muito boa, pois não há hierarquia e estão sempre se ajudando e, quando não estão trabalhando, marcam *happy hours* para confraternizar. No que se refere a questão da infraestrutura do local de trabalho, os entrevistados relataram haver espaço individual adequado, porém caso outro colaborador seja contratado o espaço não será suficiente, portanto há melhorias a serem feitas.

Sobre sentir-se pressionado por superiores, todos os entrevistados relataram haver pressão em relação às metas a serem atingidas. Como são poucos funcionários na empresa e cada um tem seus deveres pessoais fora do local de trabalho, os mesmos acabam sentindo-se sobrecarregados, pois a pressão de atingir as metas estressa a todos. Quando perguntados se estão felizes com a empresa, todos afirmam estar satisfeitos. Quanto às sugestões para melhorar a empresa, os entrevistados destacam: melhoria do sistema operacional nos computadores; contratação de uma pessoa responsável pelo setor operacional da empresa e; a retirada de metas.

Após a pesquisa de campo observou-se que a organização falha em alguns fatores relevantes para a qualidade de vida no trabalho de seus funcionários, o que pode influenciar no crescimento da empresa. Diante dessa situação, se faz necessário uma intervenção por parte da gestão da empresa a fim de minimizar tais aspectos negativos.

#### 4. CONCLUSÕES

A aplicação do questionário na agência de intercâmbio e viagem permitiu avaliar a qualidade de vida no trabalho da organização, levantando seus problemas, críticas e sugestões para melhoria, o que permitiu encontrar caminhos viáveis para a solução dessas questões desconhecidas pela administração e que comprometem o crescimento da organização e satisfação de seus funcionários.

Pôde-se avaliar que, embora a empresa não tenha nenhum projeto formal de QVT, ela é bem vista pela maioria dos funcionários participantes do questionário. Entretanto, em alguns quesitos foi possível identificar claramente que existe uma insatisfação coletiva com relação à falta de projetos voltados para a Qualidade de Vida no Trabalho, ao equilíbrio entre trabalho e vida pessoal e a não participação nas decisões da empresa.

Com intuito de amenizar ou liquidar o problema existente, podemos sugerir alguns métodos de melhorias como: - Promoção de maior autonomia no ambiente de trabalho;

- Inclusão de atividades que visam promover a participação dos funcionários na tomada de decisão;
- Investimento no trabalho de gestão de pessoas: intensificar o trabalho em identificar as necessidades dos funcionários;
- Implementação de projeto de QVT: atividades voltadas ao bem estar e integração dos colaboradores (endomarketing).

Por fim, foi possível concluir que, investir em qualidade de vida no trabalho é essencial para o desenvolvimento e sucesso de uma organização. É evidente que nem todos os problemas de produtividade das empresas, e nem todos tipos de insatisfação do empregado, em qualquer nível, podem ser resolvidos pela Qualidade de Vida no Trabalho, porém, é necessário que os administradores da empresa tenham consciência da importância dessa ferramenta e busquem sempre identificar as necessidades de sua equipe de trabalho, pois quanto maior for a Qualidade de Vida no Trabalho, maior será o retorno na produtividade e financeiramente para a organização.

## 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BISPO, C. A. F. Um novo modelo de pesquisa de clima organizacional. **Production**, v. 16, n. 2, p. 258-273, 2006.
- FREIRE, M. G. **Qualidade de Vida no Trabalho**. 2013. 35 f. Trabalho de conclusão de curso (Requisito para a Conclusão do curso de Administração de Empresas) – Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2013.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000**. São Paulo, 1996. Tese (Doutorado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo 1996.
- SILVA, M. A; DE MARCHI, Ricardo. **Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo: Editora Best Seller, 1997.
- WALTON, Richard E. Quality of working life: what is it?. **Sloan Management Review**, v. 15, n. 1, p. 11, 1973.
- YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. – 2. Ed. – Porto Alegre: Bookman, 2001.