

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS
CENTRO UNIVERSITÁRIO DE ANÁPOLIS

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO NA BASE
OPERACIONAL DA CIFARMA**

Otávia Borges Naves de Lira

Goiânia
2009

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS
CENTRO UNIVERSITÁRIO DE ANÁPOLIS

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO NA BASE
OPERACIONAL DA CIFARMA**

Otávia Borges Naves de Lira

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão, Pesquisa e Desenvolvimento em Tecnologia Farmacêutica, oferecido numa associação entre a Universidade Católica de Goiás, a Universidade Estadual de Goiás e o Centro Universitário de Anápolis, para obtenção do título de mestre.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. *Eliane Lopes Brenner*

Goiânia
2009

L768q Lira, Otávia Borges Naves.
Qualidade de vida no trabalho : estudo de caso na base operacional da CIFARMA/ Otávia Borges Naves Lira. – 2009. 63 f.

Dissertação (mestrado) – Universidade Católica de Goiás, Universidade Estadual de Goiás, Centro Universitário de Anápolis, Programa de Pós-Graduação em Gestão, Pesquisa e Desenvolvimento em Tecnologia Farmacêutica, 2009.

“Orientadora: Prof^a. Dr^a. Eliane Lopes Brenner”.

1. Trabalho - qualidade de vida. 2. CIFARMA (Organização Científica Farmacêutica Ltda) - Goiania (GO) – trabalhador - qualidade de vida – gestão. 3. Indústria farmacêutica – trabalho – qualidade de vida – estudo de caso. I. Título.

CDU: 615.12:338.45:658.3(817.3)(043.3)
658.3



UNIVERSIDADE
Católica
DE GOIÁS

PRÓ-REITORIA DE
PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
Av. Universitária, 1069 • Setor Universitário
Caixa Postal 86 • CEP 74605-010
Goiânia • Goiás • Brasil
Fone: (62) 3946.1071 • Fax: (62) 3946.1073
www.ucg.br • prope@ucg.br

DISSERTAÇÃO DO MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO,
PESQUISA E DESENVOLVIMENTO EM TECNOLOGIA
FARMACÊUTICA

DEFENDIDA PELA MESTRANDA OTÁVIA BORGES NAVES DE
LIRA, EM 22 DE SETEMBRO DE 2009 E aprovada
PELA BANCA EXAMINADORA.

1) Dra. Eliane Lopes Brenner / UCG (Presidente) Eliane Lopes Brenner

2) Dra. Kátia Barbosa Macêdo / UCG (Membro Interno) Kátia Barbosa Macêdo

3) Dr. Arédio Teixeira Duarte / Faculdade Lions (Membro Externo) Arédio Teixeira Duarte

DEDICATÓRIA

Ao meu esposo Lira, pelo amor e companheirismo, que foram fundamentais para realização deste mestrado.

Ao meu filho Rodolfo, pelo incentivo e compreensão das ausências no aconchego do nosso lar.

AGRADECIMENTOS

Agradecer é momento fundamental quando da realização de um trabalho, pois durante a realização deste várias pessoas contribuíram direta ou indiretamente.

A Deus que sempre iluminou a minha caminhada.

Aos meus diretores Nicolau Esteves e Fábio Andrada, pela oportunidade oferecida.

Aos meus colegas de trabalho pelo incentivo e amizade.

A Prof^a. Dr^a. Eliane Brenner, pelo acolhimento e atenção dispensada.

Aos colaboradores da base operacional da Cifarma.

SUMÁRIO

| | |
|--|------|
| LISTA DE ABREVIATURAS | vii |
| LISTA DE GRÁFICOS | viii |
| LISTA DE QUADROS | ix |
| RESUMO | x |
| ABSTRACT | xi |
| INTRODUÇÃO | 12 |
| I. Objeto de estudo..... | 13 |
| II. Justificativa..... | 13 |
| II. 1. Situação problema..... | 16 |
| II. 2. Hipótese..... | 17 |
| III. Objetivos..... | 18 |
| IV. Organização dos capítulos..... | 18 |
| CAPÍTULO 1 – QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ABORDAGENS | 20 |
| 1.1 Das organizações..... | 20 |
| 1.2 Organizações farmacêuticas no Brasil e sua importância em Goiás..... | 21 |
| 1.3 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)..... | 23 |
| 1.4 Ergonomia..... | 29 |
| CAPITULO 2 – A PESQUISA: A QVT NA BASE OPERACIONAL | 33 |
| 2.1. Abordagem metodológica..... | 33 |
| 2.2. Procedimentos e instrumentos..... | 34 |
| 2.3. Resultados e discussão..... | 37 |
| 2.3.1. Diretor geral e gerente de gestão de pessoas | 37 |
| 2.3.2. Base operacional..... | 41 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS | 55 |
| REFERÊNCIAS | 57 |
| APÊNDICES | 63 |
| Apêndice 1- Questionário utilizado para o Diretor geral e gerente de gestão de pessoas | |
| Apêndice 2- Questionário utilizado para a Base operacional | |
| Apêndice 3- Termo de Consentimento | |

LISTA DE ABREVIATURAS

ABIFARMA Associação Brasileira da Indústria Farmacêutica

ABERGO Associação Brasileira de Ergonomia

ANVISA Agência Nacional de Vigilância Sanitária

BPF Boas Práticas de Fabricação

Cifarma Científica Farmacêutica Ltda

C.R.C. Conselho Regional de Farmácia

EPI Equipamento de Proteção Individual

IBGE Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IEA *International Ergonomis Association*

IGTF Instituto de Gestão Tecnológica Farmacêutica

IMS *Intercontinental Marketing Services*

IQUEGO Indústria Química do Estado de Goiás

M.T.E. Ministério do Trabalho e Emprego

NR Norma Regulamentadora

O.M.S. Organização Mundial de Saúde

QVT Qualidade de Vida no Trabalho

SESI Serviço Social da Indústria

SINDIFARGO Sindicato da Indústria Farmacêutica de Goiás

UEG Universidade Estadual de Goiás

UFG Universidade Federal de Goiás

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| GRÁFICO 1. Aspectos importantes para o bem-estar..... | 44 |
| GRÁFICO 2. Grau de satisfação..... | 45 |
| GRÁFICO 3. Necessidades para melhor desempenho..... | 46 |
| GRÁFICO 4. Prioridades para garantir a qualidade de vida sob o ponto de vista dos trabalhadores..... | 47 |
| GRÁFICO 5. Veículos de comunicação..... | 48 |
| GRÁFICO 6. Posicionamento dos colegas em relação ao trabalho na empresa..... | 49 |
| GRÁFICO 7. Realização de tarefas diárias em pé ou sentado..... | 51 |
| GRÁFICO 8. Mobiliário adequado para postura e movimentação corporal | 52 |
| GRÁFICO 9. Níveis aceitáveis de ruídos e temperatura..... | 53 |

LISTA DE QUADROS

| | |
|--|----|
| QUADRO 1. Evolução do conceito de QVT | 24 |
| QUADRO 2. Programa de QVT proposto pela Cifarma..... | 28 |
| QUADRO 3. Benefícios de QVT proporcionados pela empresa..... | 37 |
| QUADRO 4. Desempenho..... | 38 |
| QUADRO 5. Prioridades..... | 39 |
| QUADRO 6. Benefícios..... | 40 |
| QUADRO 7. Mudanças comportamentais..... | 40 |
| QUADRO 8. Perfil dos trabalhadores que atuam na base operacional..... | 41 |

RESUMO

Este estudo apresenta os principais resultados de uma pesquisa sobre Qualidade de Vida no Trabalho, na Organização Científica Farmacêutica Ltda – Cifarma, em Goiânia-Goiás, com o objetivo de investigar se a empresa adota estratégias de gestão que favorece a melhoria da qualidade de vida de seus trabalhadores. Optou-se por uma abordagem qualitativa, utilizando-se de um estudo de caso, com realização de entrevistas semi-estruturadas com o diretor geral e gerente de gestão de pessoas, e aplicação de questionários aos trabalhadores da base operacional nas funções de operador de máquinas, auxiliar de produção, líder de produção, farmacêutico, público alvo dessa pesquisa. Através dos dados coletados obteve-se o posicionamento da gerência em relação às ações da QVT implantadas na organização, levantou-se o perfil dos trabalhadores, bem como se conheceu suas necessidades, grau de satisfação, em relação ao posto de trabalho ocupado e às condições ambientais e físicas em que as funções são exercidas. Foram comparadas as informações obtidas do nível institucional com os resultados do nível operacional. Do ponto de vista da empresa percebe-se uma gestão comprometida com o respeito aos profissionais, segurança no trabalho e satisfação pessoal e profissional dos trabalhadores. Os trabalhadores mostraram-se satisfeitos com os benefícios da QVT promovidos pela empresa, com atenção à saúde através de prática esportiva, segurança e condições físicas de trabalho, porém, registrou-se a insatisfação com a política salarial adotada. Outra contraposição desse estudo refere-se aos benefícios citados pelos trabalhadores como prioridades para QVT tais como: ginástica laboral e lazer nos fins de semana, não considerados pela gerência como as primeiras prioridades descritas.

Palavras-chave: qualidade de vida no trabalho, satisfação, trabalhadores.

ABSTRACT

This study presents the main results of Life Quality at Work research. The work was conducted in *Organização Científica Farmacêutica* LTDA. – CIFARMA, located in Goiânia, Goiás State, Brazil. The objective was to investigate if the Company adopts management strategies in favor of better employees' life quality. A qualitative survey was defined, using a case study approach, semi-structured interviews with the General Director and Human Resources Manager, followed by questionnaires to the employees based on operational functional, such as machine operator, supporting in production, leader in production, pharmacist. These were the target of this research. The collected data shows the attitude of the manager related to Life Quality actions adopted by the Company and defined the employees' profile. Needs and satisfactions were demonstrated, both related with their job activity, environmental and physical conditions in the place where the work takes place. The information obtained from the institution and those one obtained from employees were compared. Company's point of view shows an administration compromised with respect to professionals, security in workplace, besides personal and professional satisfaction of employees. The employees showed satisfied with life quality benefits offered by the Company, with special attention to health promotion, through the incentive of sports practice, security and physical (ergonomics) conditions, although it was registered disappointment with the salary policies adopted by the Company. Another contraposition of this study refers to the advantages informed by employees, as priorities for life quality, such as labor gymnastics and weekend leisure, not considered by the Company as a priority.

Keywords: life quality at work, satisfaction, employees.

INTRODUÇÃO

Vive-se em uma sociedade institucionalizada composta por pessoas que apresentam necessidades que, uma vez atendidas, tendem a melhorar os resultados das suas ações. Essa idéia é reforçada por Maximiano (2004), afirmando que a sociedade humana é feita de organizações que fornecem os meios para o atendimento das necessidades das pessoas. Por meio de processos, a organização transforma os recursos para produzir os resultados. Entende-se por processos o conjunto ou sequência de atividades interligadas, com começo, meio e fim, utilizando recursos, como trabalho humano e equipamentos, para fornecer produtos e serviços. Em uma organização, cada pessoa, bem como cada grupo de pessoas, realiza tarefas específicas que contribuem para a realização dos objetivos desejados.

Com respeito às organizações do segmento farmacêutico em sua contextualização geral, percebe-se que elas apresentam características administrativas, conceitos, metodologias e técnicas como qualquer outra, necessitando apenas de algumas adaptações necessárias inerentes às particularidades da atuação, obedecendo aos padrões legais de exigência.

O homem desde sempre vive de seu trabalho, essa relação trabalho, organização e indivíduo têm que ser saudável, respeitosa, prazerosa e compromissada, as pessoas, para assumirem este entrelaçamento, precisam estar com saúde, felizes e com qualidade de vida.

Qualidade, segundo Ferreira (2004), é a propriedade, atributo ou condição das coisas ou das pessoas que as distingue das outras; e para Gonçalves (2004) qualidade de vida significa entre outros aspectos a forma como as pessoas vivem, sentem e compreendem seu cotidiano. Envolve, portanto, saúde, educação, transporte, moradia, trabalho. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é ainda mais discutida, sendo uma tendência crescente nos dias atuais encontrar colaboradores em boa forma física e mental, mais motivados e com mais energia para enfrentar o dia-a-dia. Percebe-se em todas essas idéias que é um diferencial que envolve pessoas com saúde, satisfação, conforto e relação com o trabalho.

As organizações devem criar ambientes de trabalho saudáveis, dinâmicos e transformar seus colaboradores em aliados para obterem bons resultados. Outros autores também trazem suas contribuições sobre o assunto, como Fernandes

(1996), que traduz qualidade de vida no trabalho, 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 da empresa.

Dessa forma, o trabalho que se segue é uma análise à luz de respostas obtidas, dos colaboradores operacionais e gerentes da Científica Farmacêutica Ltda-Cifarma, em Goiânia – Goiás, sobre a Qualidade de Vida no Trabalho que poderá servir para uma análise mais profunda em outras pesquisas.

I. Objeto de estudo

A Científica Farmacêutica Ltda - Cifarma é uma indústria farmacêutica brasileira criada em 1999, tem sua primeira fábrica instalada em Santa Luzia – MG, onde são fabricados os produtos sólidos orais nas linhas efervescentes e penicilâmicos. Em 2002, foi instalado o parque industrial em Goiânia, sito na BR 153, Km 5,5, Jardim Guanabara, com uma área de 100.000 m², operando com unidades de líquidos como xaropes e soluções orais, semi-sólidos como cremes e pomadas e líquidos estéreis de uso oral e injetável. O portfólio de produtos apresenta quase 100 produtos similares, divididos em 3 linhas comerciais que são: Farma, MIP& Consumo e Mabra. Conta atualmente com 370 trabalhadores, sendo 75 da base operacional.

A Cifarma, que se posiciona hoje entre os 40 primeiros laboratórios no *ranking* nacional, segundo o *Intercontinental Marketing Services (IMS)*, e veio fortalecer a indústria farmacêutica em Goiás.

II. Justificativa

Os gestores das empresas, atentos ao movimento das ações no desenvolvimento do trabalho, levam em conta a importância das relações humanas no quadro de pessoal. Relações humanas são os contatos conscientes

estabelecidos entre indivíduos e grupos, entre empregados e seus colegas, entre subordinados e chefes.

Nessa linha de reflexões, Oliveira (2008) argumenta que, movida pela necessidade de se contrapor à desumanização no trabalho através da aplicação de métodos rigorosos, foi criada a partir de 1932 a Teoria das Relações Humanas, com a concepção de que qualquer trabalhador das organizações exerce influência no comportamento organizacional e, por consequência, influencia a qualidade do processo decisório e, portanto, o nível de produtividade das organizações.

Surge no final da década de 1940 a Teoria Comportamental, com uma redefinição dos conceitos administrativos, fundamentada no comportamento individual das pessoas para explicar o comportamento organizacional (CHIAVENATO, 2004). Da mesma forma, Oliveira (2008) complementa que essa teoria considera a organização como um sistema social, o qual é constituído pelas pessoas com suas atitudes, as quais se consolidam em seus comportamentos.

Dessa forma, busca-se corrigir as fragilidades organizacionais para que os resultados esperados sejam efetivamente alcançados, não sendo atingidos pelas dificuldades encontradas no percurso a ser empreendido.

Limongi-França (1997) argumenta que qualidade de vida no trabalho é o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. E continua afirmando que a construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. Esse posicionamento representa o fator diferencial para realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa.

Nas últimas décadas, nota-se que as pessoas vêm trabalhando cada vez mais com uma rotina diária desgastante e massacrante. Tornar a Qualidade de Vida no Trabalho uma ferramenta gerencial efetiva para melhorar o ambiente de trabalho e torná-lo mais produtivo e mais satisfatório, é um desafio para as empresas (VEIGA, 2000).

O contexto das propostas para uma nova qualidade de vida no trabalho será alvo de análise e reflexão para o entendimento do que ele encerra, constituindo-se em importante subsídio para o desenvolvimento desse trabalho. Para De Marchi (2005), a empresa deve investir, sim, em estratégias que proporcionam qualidade de

vida, mas não pode deixar de realizar um trabalho de conscientização de seus profissionais quanto à importância de procurar qualidade de vida para si mesmo. E continua citando que o profissional muitas vezes é o principal responsável por seu próprio estresse. Ele deve ser conscientizado que esse é um momento essencial, inclusive para seu desempenho.

As organizações dependem das pessoas e as pessoas dependem das organizações. Ambos trocam interesses, o indivíduo traz conhecimentos, habilidades, capacidades, aptidão para aprender e inovar. A organização, por sua vez, proporciona oportunidades, desafios, reconhecimentos e responsabilidades (CHIAVENATO, 2004). Segundo o mesmo autor, para estabelecer uma boa relação entre a empresa e o indivíduo, ambos precisam estar satisfeitos com o relacionamento que formam, gerando resultados positivos para ambas as partes. Nessa conjuntura a valorização do ser humano, a adoção de uma cultura de bem-estar, poderão garantir a qualidade final dos produtos e serviços, promovendo o sucesso das organizações.

A compreensão desse processo de construção de uma nova forma de administrar o bem-estar poderá ser reforçada com colaboradores bem informados, uma vez que a falta de informação poderá constituir em entraves para a importância de programas de qualidade de vida como uma nova competência a ser valorizada no interior da empresa.

Notadamente, a adoção de estratégias definidas à luz das constatações e de dados levantados junto aos colaboradores será aceita com maior receptividade. Pesquisas de opinião serão sempre procedentes porque trazem à administração da empresa um quadro das potencialidades e das necessidades dos funcionários, podendo, assim, serem indicadores de possíveis fragilidades que poderão ser trabalhadas, resgatando as perdas, evitando prejudicar as pessoas e os bens e serviços.

Sem dúvida, um programa de QVT estabelecido para ser viabilizado em curto, médio e longo prazos, permeados por eventos significativos de interesses profissionais da empresa e dos colaboradores apresenta expectativas de acertos e melhores resultados. Nessa linha de raciocínio, torna-se imprescindível incluir elementos que representem uma conquista do trabalhador tais como segurança, saúde, lazer e relações interpessoais, para agregar a sua vida pessoal e profissional mais qualidade, fatores altamente associados como relevantes a QVT.

Nesse sentido, este estudo pretende subsidiar a Científica Farmacêutica Ltda - Cifarma, que, dentro de suas estratégias de gestão, poderá implementar atividades do programa de qualidade de vida no trabalho, partindo da sensibilização do pessoal para a sua relevância, a fim de que ele seja acatado com maior interesse, promovendo assim uma melhor qualidade de vida aos trabalhadores da instituição e melhoria no desempenho.

II.1. Situação problema

As fragilidades que afetam os trabalhadores da empresa farmacêutica não são muito diferentes daquelas evidenciadas em outras organizações. Nesse contexto, é preciso considerar as questões de comodidades laborais, poluição, extensão de carga horária, segurança e as particularidades próprias das funções aí desempenhadas.

Os gestores de produção buscam continuamente corrigir as fragilidades organizacionais e desenvolver novas estratégias de gestão para manter as empresas saudáveis, competitivas e produtivas. Nessa perspectiva os gestores deverão exercer papéis cada vez mais importantes na oferta de novos serviços, na gestão mais efetiva de suas estruturas e de seu quadro de pessoal, otimizando a qualificação, a saúde e a responsabilidade. É de Schermerhorn Jr. (1999) a posição de que atualmente gerentes em todos os cenários são solicitados a obter alta produtividade e criar ambientes de qualidade para a vida no trabalho, dessa forma o estilo adotado na organização poderá afetar positivamente ou não os resultados. Nessa conjuntura, levar em conta o bem-estar das pessoas é buscar a minimização dos fatores determinantes de fragilidades.

Na indústria de medicamentos sua organização possui algumas peculiaridades, seu processo de produção é regulamentado pelo Governo, através da Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA, obedecendo a critérios das Boas Práticas de Fabricação (BPF), que, de acordo com Alencar (2005), determinam que todos os processos sejam definidos claramente e sistematicamente revisados em função da experiência adquirida, que sejam definidas as etapas críticas do processo de fabricação, que o pessoal envolvido na fabricação e o produtor possuam infra-estrutura necessária, a qual deve incluir pessoal qualificado

devidamente treinado, espaço e instalações adequadas, equipamento e serviços adequados.

Esta nova forma de trabalho instituída pelas BPF procura minimizar os riscos inerentes a cada etapa de fabricação de um medicamento e garantir a eficácia e a segurança terapêutica desejada para o produto final. Por outro lado, não resta dúvida de que a implementação da BPF na indústria de medicamentos proporcionou um grande impacto na saúde de seus trabalhadores, uma vez que a preservação da qualidade do produto está diretamente ligada à adequação das condições de fabricação e de trabalho.

Durante o cumprimento de etapas do curso de Mestrado em Gestão, Pesquisa e Desenvolvimento em Tecnologia Farmacêutica, realizou-se visita técnica às instalações da Científica Farmacêutica Ltda – Cifarma, onde os colaboradores farmacêuticos, líderes de produção, auxiliares de produção e operários de máquinas do setor produtivo da empresa possuem uma carga horária laboral de 8 horas diária, em ambientes fechados, expostos a ruídos, com exigência máxima de atenção, usando Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), trabalhando em pé, usando abafadores de ouvidos, sem nenhuma comunicação, inferindo-se que eles atuam em um ambiente que pode provocar cansaço, estresse, enfim, uma situação típica de desconforto.

A visualização desse quadro levou a pensar na importância de programas de qualidade de vida no trabalho para minimizar os fatos evidenciados.

Diante desse contexto, questiona-se:

A Cifarma adota programas de qualidade de vida no trabalho? Esses programas contemplam ações que vem ao encontro com as necessidades dos trabalhadores?

II.2. Hipótese

A adoção de uma estratégia de gestão voltada para programas de Qualidade de Vida no Trabalho por parte da Cifarma poderá contribuir para a satisfação e performance da base operacional da empresa.

III. Objetivos

Geral:

Investigar se a empresa adota estratégias de gestão que favoreçam a melhoria da qualidade de vida de seus colaboradores.

Específicos:

- constatar os tipos de ações que envolvem os colaboradores, tendo em vistas a aquisição de uma nova qualidade de vida;
- conferir o grau de aceitação dos colaboradores com relação aos benefícios a eles disponibilizados;
- verificar se existe incentivo por parte da empresa, que favoreça a melhoria de qualidade de vida dos trabalhadores;
- analisar se o incentivo proporcionado pela empresa vem permitindo a incorporação de novos hábitos, refletindo no bem estar e no relacionamento interpessoal dentro da empresa;
- constatar se existe adequação do ambiente de trabalho aos colaboradores, favorecendo a sua qualidade de vida.

IV. Organização dos capítulos

Este trabalho foi estruturado em dois capítulos para facilitar o seu entendimento.

No primeiro capítulo apresenta-se a fundamentação teórica sobre as organizações, a explicitação de qualidade de vida no trabalho e dados a respeito de ergonomia, englobando os principais autores e concepções que darão suporte ao desenvolvimento da dissertação.

Já o segundo capítulo esclarece a natureza do estudo, enfocando a abordagem metodológica, resultados e discussão, demonstrados através dos quadros e gráficos feitos após a tabulação dos dados obtidos pelos questionários aplicados aos gestores e funcionários da base operacional, relatando o que a empresa pensa sobre qualidade de vida para seus trabalhadores e quais benefícios são oferecidos, apresentando também o perfil dos trabalhadores, os indicadores de qualidade de vida segundo o ponto de vista dos funcionários.

As considerações finais fecham o trabalho com a síntese dos resultados, limitações do estudo e recomendações para outros estudos.

Estão disponibilizadas as referências bibliográficas utilizadas no trabalho.

Na seqüência vem os apêndices, que são os questionários aplicados para a gerência e base operacional, para coleta dos dados e o Termo de Consentimento.

CAPITULO 1 – QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ABORDAGENS

Este capítulo conta-se de um levantamento bibliográfico referente ao tema em estudo, os autores mais utilizados foram selecionados pela pertinência das idéias e pela atualização das informações. Iniciou-se com um estudo sobre as organizações em geral e, na seqüência, com informações relativas às organizações farmacêuticas no Brasil e sua importância em Goiás; contempla conteúdo específico de QVT, por se tratar do tema da pesquisa com ênfase em ergonomia, por considerar como fonte desencadeadora de QVT.

1.1 Das organizações

Nesse item são abordados assuntos referentes às organizações e organizações farmacêuticas para o entendimento de algumas peculiaridades na área de atuação.

Para Oliveira (2008), organização é uma instituição legalmente constituída, com a finalidade de oferecer produtos e serviços, englobando todo e qualquer tipo de agrupamento de pessoas que trabalham, de forma estruturada, na busca de resultados comuns.

Maximiano (2004) reforça esta afirmação e complementa que as pessoas são o principal recurso das organizações. Em essência, as organizações são grupos de pessoas que usam recursos: recursos materiais, como espaço, instalações, máquinas, móveis e equipamentos, e recursos intangíveis, como tempo e conhecimentos. Com o meio de processos, a organização transforma os recursos para produzir os resultados. Um processo é um conjunto ou seqüência de atividades interligadas, como começo, meio e fim, que utiliza recurso, como trabalho humano e equipamentos, para fornecer produtos e serviços. Em uma organização, cada pessoa, bem como cada grupo de pessoa realiza tarefas específicas que contribuem para realização dos objetivos.

1.2 Organizações farmacêuticas no Brasil e sua importância em Goiás

A organização farmacêutica é um setor especial da indústria química, na qual agentes naturais e sintéticos podem ser usados para produzir produtos terapêuticos ativos para consumo humano. Ela abrange um espectro dinâmico que tem se expandido lado a lado com as pesquisas médicas, tecnológicas e demandas de atenção básica (ABIFARMA, 2006).

A indústria farmacêutica no Brasil é composta, em sua maioria, por empresas multinacionais, e a minoria, portanto, de empresas nacionais. As empresas vivenciam o mesmo ambiente caracterizado por uma forte concorrência e um mercado distribuído segundo a concentração demográfica.

Por ser uma atividade de interesse social e para a saúde da população, a indústria sofre alto grau de regulamentação por parte do governo, acerca do registro do medicamento e licença para sua comercialização e, principalmente, no controle de preços. Entretanto, existem, entre essas empresas, fatos que as distinguem. As multinacionais têm como característica marcante a participação percentual relativamente pequena dos custos industriais no custo total (WOOD Jr., 1995); de acordo com o mesmo autor, os valores principais de custeio são a Pesquisa e Desenvolvimento responsável pela maior parcela de custo e o Marketing. Ao contrário, nas empresas nacionais o custo industrial é a parcela mais importante do custo total. Isto acontece porque as empresas nacionais não realizam Pesquisa e Desenvolvimento, fabricando e vendendo produtos similares aos medicamentos de referência e mais recentemente, os genéricos, ambos após a decorrência do prazo de proteção de patente, que é de dez anos.

No Brasil a produção de medicamentos é realizada por mais de 350 laboratórios públicos e privados, nacionais e multinacionais, que respondem pela fabricação de 10 mil medicamentos e empregam 50 mil pessoas (ABIFARMA, 2006).

O pólo farmacêutico goiano, composto basicamente por indústrias nacionais, ocupa hoje o terceiro lugar no cenário brasileiro, perdendo apenas para o Rio de Janeiro e São Paulo, onde estão localizadas as grandes indústrias multinacionais do ramo. No eixo Anápolis, Goiânia e Aparecida de Goiânia estão concentradas 23 indústrias farmacêuticas (sendo uma delas oficial, a IQUEGO), responsáveis pela produção anual de 166,12 milhões de unidades de medicamentos similares e genéricos. Há ainda uma indústria de insumos e três distribuidoras e fracionadoras

de insumos farmacêuticos, que geram aproximadamente cinco mil empregos diretos e doze mil indiretos.

Para as indústrias goianas, a lei que regulamentou os medicamentos genéricos no Brasil (Lei 9.787/99) foi de fundamental importância. Até 1999, existiam apenas oito unidades no Estado. A lei estimulou investimentos em novas empresas e na expansão das existentes, permitiu a ampliação do *mix* de produtos e de produção. Os usuários também foram beneficiados, porque tiveram acesso a medicamentos com preços mais baixos e de diferentes marcas.

De acordo com o Conselho de Farmácia do Estado de Goiás, em 2004, os genéricos e similares representavam apenas 9,3% das vendas de medicamentos no País. Em 2007, esse percentual subiu para 14,8%. A previsão é de que no ano de 2008 estes medicamentos passem a ter 20% das vendas e chegue a 30% até 2010.

Com relação à produção, em Goiás, no ano de 2007, a produção de medicamentos similares e genéricos aumentou 15% em relação a 2006. Passou de 514 milhões de unidades para 630 milhões de unidades, o correspondente a 30% da produção nacional. As vendas cresceram ainda mais: 22,82%. Em 2006, o faturamento registrado foi de US\$ 1,63 bilhão. Em 2007, superou a cifra de US\$ 2 bilhões, de acordo com dados do Sindicato da Indústria Farmacêutica de Goiás - Sindifargo. De acordo com o Conselho Regional de Farmácia, esse faturamento deverá aumentar em 2008 (C.R.F. – GO., 2008).

Para o fortalecimento da cadeia produtiva da Indústria Farmacêutica em Goiás, foi criado em 2001 o Instituto de Gestão Tecnológica Farmacêutica (IGTF), por meio de parceria entre a Secretaria de Ciência e Tecnologia, universidades (UFG e UEG), centros de pesquisa, órgãos governamentais e não-governamentais e empresários.

O IGTF atua na articulação das empresas, universidades e outras instituições para otimizar a eficiência da infra-estrutura tecnológica e oferecer suporte para a área de pesquisa. (C. R. F. - GO, 2008).

1.3 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

Nessa seção são explicitados os entendimentos de alguns autores sobre bem-estar, a satisfação no trabalho, a qualidade de vida, a qualidade de vida no trabalho, sua evolução e contribuições.

Wagner III e Hollenbeck (1999) afirmam que o bem-estar no trabalho é baseado na satisfação, no seu envolvimento e comprometimento efetivo. A maioria das organizações não está no “ramo da satisfação no trabalho”. Por isso, às vezes é difícil fazer com que os gerentes percebam a importância de compreender e melhorar as atitudes e os sentimentos dos seus funcionários para com o trabalho. E continua afirmando que a satisfação com o trabalho é um sentimento que resulta da percepção do que nosso trabalho realiza ou permite a realização de valores importantes relativos ao próprio trabalho.

Robbins (2002) entende a satisfação no trabalho como a diferença entre as recompensas recebidas de fato pelo funcionário e aquilo que ele acredita merecer, ou seja, é mais uma atitude do que um comportamento em relação ao próprio trabalho. Segundo o mesmo autor, os principais fatores relacionados com a satisfação no trabalho são: trabalho desafiador, recompensas justas, condições adequadas ao trabalho, apoio dos colegas, ajuste da personalidade ao cargo e disposição genética do indivíduo.

Com o aumento da produtividade o funcionário muitas vezes recebe elogios, promoções ou aumento salariais, tornado-se mais satisfeito com o trabalho. Portanto, não é a satisfação que aumenta a produtividade e sim a produtividade que aumenta a satisfação (ROBBINS, 2002).

Percebe-se, então, que a satisfação com o trabalho engloba os conceitos de resultados, tratamento e procedimentos justos. Todos devem procurar descobrir quais são as atividades que lhe dão maior grau de satisfação e alegria e, conseqüentemente, praticá-las mais. Assim como se deve descobrir, também, quais são os poucos problemas que causam a maioria das preocupações e, assim, eliminá-los, tornado-os, seres humanos mais felizes e satisfeitos.

Nesse contexto, há mais de duas décadas autores renomados no campo dos estudos sobre o trabalho, como Dejours e outros franceses contemporâneos, chamam a atenção para as condições ergonômicas e participativas do homem no ambiente de trabalho (LIMONGI-FRANÇA, 1997).

Goulart e Sampaio (2004) relatam que o tema qualidade de vida no trabalho é representado, no passado, pela busca de satisfação do trabalhador e pela tentativa de redução do mal-estar e excessivo esforço físico no trabalho.

A expressão QVT só apareceu na literatura especializada no final da década de 1950, na Inglaterra, surgindo trabalhos relevantes sobre o assunto, todos apresentando seu conceito para a questão, com diversos enfoques baseados nos fatores físicos, psicológicos e sociais presentes no espectro da vida organizacional do ser humano. Apesar de ser um tema atual, pode-se perceber, através do estudo de Nadler e Lawler, citados por Fernandes (1996), e demonstrado no quadro a seguir, as diferentes concepções a seu respeito desde 1959, o que demonstra que esta não é apenas uma preocupação recente.

Quadro 1. Evolução do conceito de QVT

| Concepções Evolutivas de QVT | Características ou Visão |
|---|--|
| 1. QVT como uma variável (1959 a 1972) | Reação do indivíduo ao trabalho. Investigava-se como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo. |
| 2. QVT como uma abordagem (1969 a 1974) | O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, buscava-se trazer melhorias tanto ao empregado como à direção. |
| 3. QVT como um método (1972 a 1975) | Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas como integração social e técnica. |
| 4. QVT como um movimento (1975 a 1980). | Declaração ideológica sobre a natureza e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos “administração participativa” e “democracia industrial” eram freqüentemente ditos como ideais do movimento de QVT. |
| 5. QVT como tudo (1979 a 1982) | Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais. |
| 6. QVT como nada (futuro) | No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um “modismo” passageiro. |

Fonte: Nadler e Lawler citado por Fernandes (1996). Transcrição integral.

Fernandes (1996) conceitua QVT 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. Com essa perspectiva, o autor reforça a idéia de uma estratégia de gestão, que ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que é chamado de enfoque biopsicossocial.

Nesse estudo foi adotado como parâmetro também a visão de Limongi-França, merecendo diversas citações, porque traz nos seus conteúdos conceitos e dados sobre práticas nas empresas, a respeito de QVT, como elementos altamente significativos, consistindo em conhecimentos de circulação em diferentes áreas da atividade humana.

Esclarece Limongi-França (1997) que a origem do conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vem da medicina psicossomática, que propõe uma visão integrada, holística do ser humano, em oposição à abordagem cartesiana, que divide o ser humano em partes. E conclui, ao afirmar que, no contexto do trabalho, esta abordagem pode ser associada à ética da condição humana. Esta ética busca, desde a identificação, eliminação, neutralização ou controle de riscos ocupacionais observáveis no ambiente físico, padrões de relações de trabalho carga física e mental requerida para cada atividade, implicações política e ideológicas, dinâmica da liderança empresarial e do poder formal até o significado do trabalho em si, relacionamento e satisfação do trabalho.

De acordo com Limongi-França (2009), a qualidade de vida no trabalho vem ganhando espaço como valor intrínseco para manter uma força de trabalho motivada e preparada para a competição existente. Os programas de qualidade de vida e promoção da saúde impactam de forma positiva, principalmente do ponto de vista individual.

Os países desenvolvidos têm experimentado inovações em QVT, por meio de novas formas de organização do trabalho. No Brasil, o assunto tem despertado interesse no meio empresarial pela contribuição que pode oferecer para a satisfação do empregado e para o aumento da produtividade.

Na visão da mesma autora, a gestão da QVT é a capacidade de administrar o conjunto das ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho alinhada e construída na cultura organizacional, com prioridade para o bem-estar das pessoas da organização. Considera ainda que diversas ciências têm contribuído e influenciado a construção de novas abordagens em gestão de QVT, tais como:

- Saúde – nessa área, a ciência tem buscado preservar a integridade física, mental e social do ser humano e não apenas atuar sobre o controle de doenças, gerando avanços biomédicos e maior expectativa de vida.

- Ecologia – vê o homem como parte integrante e responsável pela preservação do sistema dos seres vivos e dos insumos da natureza.
- Engenharia – elabora formas de produção voltadas para a flexibilização da manufatura, armazenamento de materiais, uso da tecnologia, organização do trabalho e controle de processos.
- Psicologia – procura entender o significado e a importância social que o trabalho tem para as pessoas.
- Sociologia – resgata a dimensão simbólica do que é compartilhado e construído socialmente.
- Ergonomia – estuda as condições do trabalho ligadas à pessoa. Fundamenta-se na medicina, na psicologia, na motricidade e na tecnologia industrial visando ao conforto na operação.
- Administração – mobiliza recursos para atingir resultados.
- Economia – enfatiza a consciência de que os bens são finitos e que a distribuição de bens, recursos e serviços deve envolver de forma equilibrada a responsabilidade e os direitos da sociedade.

Buscou-se também a contribuição de outros autores para enriquecer a discussão, tais como, Ciborra e Lanzara (1985), expressando que QVT ora está associada às características intrínsecas das tecnologias introduzidas e ao seu impacto; ora a elementos econômicos, como salário, incentivos, abonos, ou ainda a fatores ligados à saúde física, mental e à segurança e, em geral, ao bem-estar daqueles que trabalham.

Em outros casos, segundo estes autores, considera-se que a QVT é determinada por fatores psicológicos, como grau de criatividade, de autonomia, de flexibilidade de que os trabalhadores podem desfrutar ou, fatores organizativos e políticos, como a quantidade de controle pessoal sobre o posto de trabalho ou a quantidade de poder que os trabalhadores podem exercitar sobre o ambiente circundante a partir de seu posto de trabalho.

Na percepção de Sato (1999), QVT dialoga com noções como motivação, satisfação, saúde, segurança no trabalho, envolvendo discussões mais recentes sobre novas formas de organização do trabalho e novas tecnologias.

Deve-se salientar que na visão de Silva e De Marchi (1997), o conceito de qualidade de vida é individual e subjetivo, pois depende das expectativas, plano de

vida, estado de felicidade e paz interior de cada pessoa. Portanto, o que pode ser considerado como qualidade de vida para um pode não ter a menor importância para o outro.

A inserção de fatores conducentes a uma melhor qualidade de vida contribui para que o trabalhador passe a gostar do trabalho e da organização em que atua, e passe a “vestir a camisa” da empresa. Sob a ótica do empregador, os mesmos autores salientam as razões que justificam a inclusão de programas de qualidade de vida e promoção à saúde: ter uma equipe produtiva, impulsionada a lutar e vencer pela organização, motivada pelo sentimento de que são valorizadas e prezadas por esta. Incluem, ainda, objetivos de marketing e até meramente financeiros, como redução de gastos com medicamentos, assistência médica e ausência de produção por afastamentos e absenteísmo.

Com melhor saúde física e mais feliz, os trabalhadores sentem-se mais dispostos e com maior vigor físico, além disso, há uma sensação de bem-estar proporcionada pela melhoria das relações pessoais que mantém no trabalho e passam a vivenciar o trabalho não como uma fonte de dissabores, mas como algo prazeroso e desejável. De acordo com Alencar (2005), a Organização Mundial de Saúde (O.M.S.), define saúde como um estado de bem-estar físico, mental e social completo e não meramente a falta de doença ou enfermidade, reforçando mais uma vez a idéia de visão do ser humano como um todo.

Limongi-França (2001) afirma que há uma íntima correlação entre melhoria da qualidade de vida das pessoas e estilo da vida dentro e fora da organização e que essa melhoria causará impacto na excelência e na produtividade dos indivíduos em seu trabalho. Questões como o vínculo e a estrutura da vida pessoal, a família, atividades de lazer e esporte, hábitos de vida, expectativa de vida, cuidados com a saúde, alimentação, combate à vida sedentária, grupos de afinidades e apoio, passam a ser desencadeadores de QVT, os quais se encontram presentes no tempo livre das pessoas.

Sztajn, Ioshii e Belotti (2004) contribuem afirmando que em um contexto de alta competitividade e de maior participação do capital humano no sucesso das organizações, a valorização desse ativo torna imprescindível uma nova cultura de bem-estar das pessoas como condição fundamental para garantir a qualidade final dos produtos e serviços. Pessoas saudáveis em organizações saudáveis representam negócios com melhores lucros e maior retorno do investimento.

Um dos fatores introduzidos nas empresas como benefício e prazer para seus colaboradores cita-se a ginástica laboral que, para Polito e Bergamachi (2006), constitui-se de uma série de exercícios diários, realizados no local de trabalho e durante a sua jornada, prevenindo lesões ocasionadas pelo trabalho, normalizando as funções corporais, e proporcionando momentos de descontração e sociabilização entre os funcionários da empresa. A música no interior da empresa, acesso à saúde, lazer e segurança, são inovações que complementam esses benefícios.

A Cifarma (2009), apresentou um programa de qualidade de vida no trabalho, coordenado pela área de gestão de pessoas, que dará suporte ao trabalho demonstrado no quadro a seguir.

Quadro 2. Programa de QVT proposto pela Cifarma

| | |
|---|--|
| Conceito | Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é o conjunto das ações de uma empresa, que envolvem a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. |
| Público - Alvo | Colaboradores da Cifarma |
| Objetivo Geral | Contribuir para a transformação do ambiente de trabalho em um local melhor para o desenvolvimento e evolução de seus trabalhadores. |
| Objetivos Específicos | <ul style="list-style-type: none"> • Diminuir os problemas de saúde do colaborador aumentando a produtividade na empresa e possibilidade o seu bem-estar físico e mental; • Reduzir investimentos financeiros em assistência médica; • Controlar o absenteísmo; • Reduzir o número de acidentes de trabalho; • Incentivar o crescimento e a satisfação profissional do colaborador; • Reter talentos na empresa; • Contribuir para a melhoria contínua do clima organizacional; |
| CrITÉRIOS de QVT Mundiais | Indicadores utilizados na Cifarma |
| Conforto e Condições de Trabalho | <ul style="list-style-type: none"> • Jornada de trabalho razoável; • Ambiente físico seguro, saudável e confortável; • Arquitetura inteligente e acolhedora; • Respeito ao meio ambiente; • Campanhas e ações Preventivas a doenças; • Equilíbrio físico e mental para o trabalho; |
| Saúde Alimentar | <ul style="list-style-type: none"> • Acompanhamento contínuo e sistemático da alimentação do trabalhador por Nutricionista; • Medição de massa corporal e controle da obesidade. |
| Uso e Desenvolvimento de Capacidades | <ul style="list-style-type: none"> • Autonomia; • Aproveitamento do talento humano; • <i>Feedbacks</i> constantes acerca dos resultados obtidos no trabalho e do processo como um todo. |

Fonte: CIFARMA, 2009.

Continuação Quadro 2. Programa de QVT proposto pela Cifarma

| | |
|--|---|
| Oportunidade de Crescimento e Segurança | <ul style="list-style-type: none"> • Possibilidade de construção de carreira; • Crescimento pessoal; • Perspectiva de avanço salarial; • Segurança de emprego. |
| Integração Social na Organização | <ul style="list-style-type: none"> • Ausência de preconceitos; • Igualdades de oportunidades independentes de orientação sexual, classe social, religião, idade e outras formas de discriminação; • Cultivo do bom relacionamento. |
| Constitucionalismo | <ul style="list-style-type: none"> • Respeitos aos direitos trabalhistas e à privacidade pessoal; • Liberdade de expressão; • Tratamento imparcial. |
| Relevância do Trabalho na Vida | <ul style="list-style-type: none"> • Imagem da empresa; • Responsabilidade social; • Responsabilidade pelos produtos e prestação de serviços; • Estabilidade de horários; • Tempo para lazer com a família. |

1.4 Ergonomia

Este item destaca, o histórico, abordagens e a Norma Regulamentadora - NR-17 do Ministério do Trabalho e Emprego sobre ergonomia e sua importância para a QVT.

O surgimento da ergonomia nos anos 40 constitui uma abordagem do trabalho humano e suas interações no contexto social e tecnológico, que busca mostrar a complexidade da situação de trabalho e a multiplicidade de fatores que a compõe. Historicamente, a ergonomia tem uma de suas bases ancorada na Psicologia Experimental. No entanto, a vertente representada, sobretudo pelos países de língua francesa, questiona o caráter exageradamente reducionista de posições apoiadas em normas e prescrições, fundamentadas em conhecimentos de natureza experimental, que ignoram a atividade de construção inerente a toda situação real de trabalho.

Wisner (1995) afirma que a ergonomia sustenta-se em dois pilares. Um de base comportamental, que permite apreender as variáveis que determinam o trabalho pela via de análise do comportamento, e um outro, subjetivo, que busca qualificar e validar os resultados, ambos com o intuito de elaborar um diagnóstico que vise transformar as condições de trabalho.

A ergonomia é uma disciplina jovem, em evolução, e que vem reivindicando o *status* de ciência. A definição desta disciplina, segundo Montmollin (1984), poderia ser como uma “ciência do trabalho” ou como uma arte alimentada de métodos e de conhecimentos resultantes da investigação científica, como afirma Wisner (1990). Portanto, não há unanimidade na definição de ergonomia, dificultando o estabelecimento de limites no seu campo de investigação.

Ela busca dois objetivos fundamentais. De um lado, produzir conhecimentos sobre trabalho, as condições e a realização do homem com o trabalho, por outro, formular conhecimentos, ferramentas e princípios suscetíveis de orientar racionalmente a ação de transformação das condições de trabalho, tendo como perspectiva melhorar a relação homem-trabalho. A produção do conhecimento e a racionalização da ação constituem, portanto, o eixo principal da pesquisa ergonômica (ABRAHÃO,1999).

Na prática, para produzir e formular conhecimentos a serem utilizados para a análise e a transformação das situações reais de trabalho (ou para melhorar a relação entre o homem e o trabalho), a ergonomia incorpora, na base do seu arcabouço teórico, um conjunto de conhecimentos científicos oriundos de várias áreas (antropometria, fisiologia, psicologia e sociologia, entre outras) e os aplica com vistas às transformações do trabalho. Considera, como critério de avaliação do trabalho, três eixos: 1) a segurança; 2) a eficiência; e 3) o bem estar dos trabalhadores nas situações de trabalho. Portanto, a ergonomia busca estabelecer uma articulação entre eles visando uma solução de compromisso nas suas propostas.

Na sua relação com as outras ciências, a ergonomia não busca simplesmente uma aplicação das mesmas e, sim, uma relação de pareamento entre conhecimentos novos e antigos. Este cotejamento leva muitas vezes à transformação dos conhecimentos oriundos destas ciências, pois o modelo de homem no trabalho nem sempre corresponde aquele estudado nas outras disciplinas. Enfim, como salienta Dejourns (1996), existe o reconhecimento de que a ergonomia atua como alavanca para estas ciências, despertando-as para a produção de conhecimentos em áreas nas quais a prática as revela lacunárias. O mesmo autor afirma que este confronto da ergonomia com as ciências vizinhas pode levar a emancipação da ergonomia enquanto ciência de campo, construindo os seus próprios modelos, conceitos e teorias.

Esses conhecimentos, quando confrontados e articulados de forma integrada, contribuem com a tecnologia e a organização do trabalho na definição da melhoria desta realidade. Um dos interesses da ergonomia é saber o que os trabalhadores realmente fazem, com fazem, porque fazem e, como afirma Montmollin (1984), “se estes podem fazer melhor”. Para tanto, ela tem como objeto específico de estudo à atividade real dos trabalhadores.

Os conceitos ergonômicos defendidos por Wisner (1995) e a própria associação brasileira de ergonomia (ABERGO), enfatizam sobre o fator trabalho e sua adaptação ao homem. Os estudos sobre o trabalho, sua organização e a ergonomia em si, buscam o mesmo objetivo: uma adaptação mais humana, onde o trabalho se adapta ao homem e não o homem ao trabalho. Sendo assim, a ABERGO adota o conceito que surge em agosto de 2000, quando a *IEA* - Associação Internacional de Ergonomia adotou a definição oficial de Ergonomia como uma disciplina científica relacionada ao entendimento das interações entre os seres humanos e outros elementos ou sistemas, e à aplicação de teorias, princípios, dados e métodos a projetos a fim de otimizar o bem estar humano e o desempenho global do sistema.

Ferraz (2000) afirma que a adaptação do trabalho ao ser humano tem sido vista pela ergonomia com base nos meios físicos, cognitivos, ambientais e psicossociais. E continua afirmando que a crescente e cada vez mais rápida evolução da tecnologia vem tornando o trabalho mais complexo e exigindo pessoas com maior qualificação, para adequação às necessidades de atuação.

A organização do trabalho humano também tem sido considerada como um dos elementos de análises do projeto ergonômico. Não se limita ao escopo do cargo ou da tarefa. Ao realizar um trabalho, o indivíduo está inserido em um contexto social mais amplo. A representação que esse trabalho tem socialmente causa impacto na vida e no bem-estar desse indivíduo, podendo levar a situações de maior ou menor desgaste (LIMONGI-FRANÇA, 2009).

Ao analisar a atividade, consideram-se as características dos trabalhadores, os elementos do ambiente de trabalho e como estes são apresentados aos operadores e percebidos por eles. A articulação desta interação representa o resultado do trabalho. Nesta abordagem, o trabalhador é o sujeito ativo do processo, pois a depender da situação com a qual é confrontado, ele transforma permanentemente a sua atividade, como forma de responder às demandas que se

apresentam. A análise ergonômica do trabalho procura identificar como o trabalhador constitui os problemas que tem de resolver em confronto com a situação real de trabalho (WISNER, 1990).

Para Gomes (2004), os estudos ergonômicos podem ser aplicados em vários setores de atividade de trabalho ou lazer.

A NR17- Ergonomia (117.000-7) é a norma regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego que visa estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente (M.T.E, 2007). De uma forma mais livre, pode-se dizer que ergonomia é a adequação do ambiente de trabalho ao homem. Nesse sentido, possui um campo de abrangência bastante amplo, que inclui diversas situações da atividade humana, tais como: posturas, movimentos, fluxo de informações, postos de trabalho, cognição, controles, formas de organização do trabalho, fatores humanos, entre outros (IIDA, 2005).

A ergonomia abrange vários aspectos do trabalho. Assim sendo, de acordo com Iida (2005), há elementos importantes que merecem ser analisados para a melhoria das condições de trabalho; quanto ao homem: características físicas, fisiológicas, psicológicas e sociais, aspectos ligados ao sexo, idade, motivação e treinamento; quanto a máquina: equipamentos, ferramentas, mobiliário e instalações; em relação ao ambiente físico: temperatura, ruído, vibrações, luz, cores, gases etc; em relação a informação: comunicação entre os elementos do sistema; quanto a organização: horários, turnos, formação de equipes; e em consequências do trabalho: erros, acidentes, gastos energéticos, fadiga, estresse, entre outros.

Ergonomia tem uma ampla área de atuação, que envolve várias áreas do conhecimento tais como: biomecânica, antropometria, posto de trabalho, manejos e controles, dispositivos de informação (percepção da informação), mostradores, memória humana, ambiente (temperatura, ruídos, vibrações, iluminação, cores), fatores humanos (monotonia, fadiga, motivação), organização do trabalho (humanização, estresse, seleção e treinamento, alocação das equipes, trabalho noturno), segurança do trabalho (incluindo o erro humano) (IIDA, 2005).

Nas organizações os aspectos ergonômicos devem ser levados em consideração a fim de que seus resultados sejam potencializados e, ao mesmo tempo, nenhum colaborador seja comprometido na realização de suas atividades.

CAPÍTULO 2 – A PESQUISA: A QVT NA BASE OPERACIONAL

O capítulo em pauta versará sobre a abordagem metodológica, incluindo procedimentos e instrumentos para a realização da pesquisa, apresentando resultados e discussão dos dados obtidos.

2.1. Abordagem metodológica

Esta pesquisa constitui-se de um estudo de caso sobre qualidade de vida no trabalho, realizada na Cifarma – Científica Farmacêutica Ltda, onde foram entrevistados o diretor geral por ocupar cargo que conduz todo o processo administrativo da empresa, com poder de tomada de decisões, a gerente de gestão de pessoas, departamento que dá sustentação e apoio aos demais, trabalhando com recrutamento de pessoas, as relações interpessoais, treinamentos e entre outros o acompanhamento e avaliação das atividades e os trabalhadores da base operacional nas funções de farmacêuticos, operadores de máquinas, auxiliares de produção e líderes de produção.

As informações obtidas das partes responsáveis pelas estratégias de gestão e dos funcionários operacionais foram importantes para comparar os dados obtidos para alcançar o objetivo proposto de investigar se a empresa adota ferramentas organizacionais com vistas a uma nova qualidade de vida no trabalho, constatar os tipos de ações que envolvem os trabalhadores, conferir o grau de aceitação, verificar se existe incentivo por parte da empresa para incorporação de novos hábitos de bem-estar e ainda averiguar se a empresa oferece um ambiente de trabalho adequado às funções dos trabalhadores. A organização estudada apresenta uma equipe de 75 trabalhadores na base operacional entre os quais foi feita uma pesquisa através de uma amostragem aleatória estatística, aplicando, de acordo com Barbetta (2001), para o cálculo do tamanho da amostra, as seguintes fórmulas:

$$n = N * n^0 / N + n^0$$

$$n^0 = (1/ E)^2.$$

Onde:

N = população;

n = tamanho da amostra;

nº = coeficiente da amostra;

E = margem de erro admitida para o estudo.

Considerando o N = 75 colaboradores e E = 20%, ao aplicarmos a fórmula do cálculo do tamanho da amostra, temos o $n = 18,75$, ou seja, a amostra de 19 colaboradores para um universo de 75 que pertencem ao quadro operacional da empresa, permite avaliar a pesquisa com uma margem de erro de 20%.

Na variável idade os dados foram divididos em classes "K", aplicando a fórmula de Sturges $K = 1 + 3,3 \log_{10} n$, onde $n = 20$, o K será igual a 6. Para o cálculo dos intervalos de classe foi utilizada a fórmula At / K , onde At representa a amplitude total e K o número de classes. Aplicando a fórmula, e considerando At igual a 30, apresentam-se os intervalos de cada classe no valor de 5.

2.2. Procedimentos e Instrumentos

Nesse item apresentam-se o conceito, etapas e o protocolo a serem seguidos, para estudo de caso, citados por Martins (2006), por entender que esse autor possui uma obra atualizada, com posicionamentos bem definidos, facilitando o entendimento e direcionamento do trabalho. Também utilizaram-se como referências as obras de Yin (2001) e Marconi e Lakatos (2003).

A decisão pelo estudo de caso foi por se tratar de uma investigação empírica, que pesquisa um fenômeno dentro do seu contexto real, com pouco controle do pesquisador sobre eventos e manifestações dos acontecimentos. Sustentada por uma plataforma teórica, reúne o maior número possível de informações, em funções das questões e proposições orientadoras do estudo, por meio de diferentes técnicas de levantamento de dados e evidências: observação, observação participante, entrevistas, questionário, pesquisa documental (MARTINS, 2006). O mesmo autor descreve que, mediante um mergulho profundo e exaustivo em um objeto delimitado - problema da pesquisa -, o estudo de caso possibilita a penetração de uma realidade social, não conseguida plenamente pela avaliação quantitativa.

O trabalho de campo – estudo de caso – deverá ser precedido de um detalhado planejamento, incluindo a construção de um protocolo de aproximação

com o caso e de todas as ações que serão desenvolvidas até se concluir o estudo. Ratifica-se então o protocolo para o estudo de caso, que é também um instrumento para coleta de dados, segundo Yin (2001), devendo conter um planejamento que permita uma visão geral do projeto de estudo, contemplando os procedimentos de campo, as questões do estudo e o guia para o relatório e de seus resultados.

Complementa Martins (2006) que o estudo de caso começará com a permissão para realizá-lo e um plano incipiente – uma carta de intenções que vai delineando-se mais claramente à medida que se desenvolve. Na seqüência serão planejadas ações necessárias para todas as fases de um estudo de caso: etapa exploratória, planejamento, coleta de dados e evidências, análise dos resultados e confecção do relatório. Como estratégias de pesquisa, um estudo de caso, independente de qualquer tipologia, orientará a busca de explicações e interpretações convincentes e inferências analíticas sobre proposições constatadas no estudo e outros conhecimentos encontrados.

Para desenvolver a pesquisa sobre qualidade de vida no trabalho dos trabalhadores operacionais da Cifarma, elaborou-se um protocolo com procedimentos explicitados, adotando-se os seguintes passos:

1- Elaborou-se um projeto de pesquisa que permitiu uma visão geral do caso a ser estudado, incluindo: justificativa, problema, hipótese, objetivos, metodologia, referencial teórico e cronograma de execução;

2- Na coleta de dados foram solicitados, junto ao departamento de gestão de pessoas os registros sobre ações implantadas dentro da indústria para melhorar a qualidade de vida dos colaboradores e ao mesmo tempo o desempenho. A fim de aprofundar a análise sobre o caso em questão, realizaram-se entrevistas semi-estruturadas com o diretor geral, com o gerente do departamento de gestão de pessoas, e com 19 colaboradores do nível operacional da empresa.

Para realização das entrevistas adotaram-se como instrumento dois questionários, um para a gerência (apêndice 1) e outro para base operacional (apêndice 2), que pautam os seguintes marcos:

- constatar os tipos de ações que envolvem os trabalhadores, em vistas à aquisição de uma nova qualidade de vida;
- conferir o grau de aceitação dos trabalhadores com relação aos benefícios a eles disponibilizados;

- verificar se existe incentivo por parte da empresa que favoreça a melhoria de qualidade de vida dos trabalhadores;
- analisar se o incentivo proporcionado pela empresa vem permitindo a incorporação de novos hábitos, refletindo no bem-estar e no relacionamento interpessoal dentro da empresa;
- verificar se as atividades oferecidas para a melhoria da qualidade de vida dentro da empresa influenciam o sujeito a produzir mais e melhor em ambiente adequado de trabalho.

3- Quanto à organização dos dados, no decorrer das entrevistas e do processo de observação, foram feitos relatórios que, ao final das fases, foram transcritos e consolidados, gerando um parecer final, para cruzamento de dados e impressões provenientes da avaliação de registros das ações para melhoria da qualidade de vida e melhor desempenho dos trabalhadores, implantadas pela empresa.

4- O passo seguinte foi a análise dos dados, interpretação e conclusões, sendo concretizados conforme os conceitos definidos por Marconi e Lakatos (2003), que valem ser lembrados:

a) dados: apresentação dos resultados, passo a passo, indicando os elementos mais importantes, delineando as fases do estudo e demonstrando o que a pesquisa realmente apurou;

b) análise de dados: análise crítica dos dados, tentando explicar o fenômeno e as relações existentes entre ele e alguns fatores antecedentes ou independentes, valendo-se de processos matemáticos e estatísticos.

c) interpretação dos dados: discussão dos resultados encontrados e confronto com os obtidos por outros estudiosos, apontando pontos mais importantes. Utilizou-se da confecção de quadros e gráficos de modo a facilitar a compreensão do leitor.

A redação do relatório, cujo objetivo é dar às pessoas interessadas o resultado completo do estudo, foi escrita tendo em vista que o relatório é mais do que a apresentação dos dados coletados, pois tem um propósito: comunicar os resultados da pesquisa em toda a sua dimensão, apresentando fatos, dados, procedimentos utilizados, resultados obtidos, análise, chegando a certas conclusões e recomendações (MARCONI & LAKATOS, 2003).

2.3. Resultados e discussão

Apresentam-se nesse estudo as análises e discussões dos resultados da pesquisa; a posição do diretor geral e gerente de gestão de pessoas, o perfil dos trabalhadores, os indicadores de qualidade de vida no trabalho na percepção dos funcionários.

2.3.1. Diretor geral e gerente de gestão de pessoas

A primeira parte constitui-se de dados unificados por semelhança obtidos do diretor geral e gerente de gestão de pessoas, sobre os benefícios da QVT oferecidos pela empresa, como é compreendido o desempenho satisfatório, as prioridades pensadas pela empresa para desenvolver programas de QVT, quais os benefícios disponibilizados são mais aceitos e os resultados esperados.

QUADRO 3. Benefícios de QVT proporcionados pela empresa

| Benefícios |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Respeito como profissional e como pessoa • Existe segurança no trabalho • Respeito aos direitos dos trabalhadores • Satisfação pessoal e profissional |

Fonte: Elaboração própria, 2009.

Nas informações obtidas através dos questionários, os gestores foram muito concisos nas respostas, direcionando os benefícios para respeito aos profissionais e direitos legais, segurança e satisfação dos trabalhadores, porém apresentaram um programa de QVT, elaborado pelo departamento de gestão de pessoas em março de 2009, com ações que já estavam implantadas de maneira não formal e implementado com ações baseadas em critérios de QVT mundiais e indicadores utilizados na Cifarma.

De acordo com o documento apresentado, a organização oferece programas de QVT, com o objetivo de contribuir para a transformação do ambiente de trabalho em um local melhor para o desenvolvimento e evolução de seus trabalhadores, através das seguintes ações:

- Jornada de trabalho razoável;

- Ambiente físico seguro, saudável e confortável;
- Arquitetura inteligente e acolhedora (imensa área verde e arborizada, banheiros inteligentes, salas climatizadas com qualidade de ar e espaço para lazer);
- Campanhas e ações preventivas a doenças;
- Acompanhamento contínuo e sistemático da alimentação do trabalhador por nutricionista;
- Aproveitamento do talento humano e incentivo à utilização da capacidade plena de cada trabalhador no desempenho de suas funções;
- *Feedbacks* constantes acerca dos resultados obtidos no trabalho e do processo como um todo;
- Crescimento pessoal;
- Perspectiva de avanço salarial;
- Respeitos aos direitos trabalhistas e à privacidade pessoal;
- Liberdade de expressão;
- Imagem da empresa;
- Programas de responsabilidade social;
- Responsabilidade pelos produtos e prestação de serviços;
- Tempo para lazer com a família.

QUADRO 4. Desempenho

| |
|--|
| Desempenho satisfatório no âmbito da empresa |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Atender as vendas de produto de qualidade ● Custo aceitável dos produtos ● Bom ambiente de trabalho ● Desempenho eficaz das tarefas pelos trabalhadores |

Fonte: Elaboração própria, 2009.

Os gestores avaliam o desempenho da empresa através dos resultados das vendas e produtos com custo aceitável e o desempenho dos colaboradores através do clima organizacional. Clima organizacional é o indicador de satisfação dos membros de uma empresa, em relação a diferentes aspectos da cultura ou realidade aparente da organização, tais como: políticas de RH, modelo de gestão, processo de comunicação, valorização profissional e identificação com a empresa (REVISTA RH PORTAL, 2007). Destaca-se também o desempenho eficaz na realização das tarefas.

QUADRO 5. Prioridades

| |
|---|
| Prioridades pensadas pela empresa para garantir qualidade de vida aos colaboradores |
| <ul style="list-style-type: none"> • Plano de saúde • Segurança no trabalho • Transporte • Oferta de lanche • Intervalo para descanso • Tempo e espaço para refeições • Ginástica laboral • Espaço para atividades físicas • Espaço para lazer nos fins de semanas |

Fonte: Elaboração própria, 2009.

Na sequência por prioridades pensadas pela organização pesquisada, para os programas de qualidade de vida no trabalho, destacam-se, plano de saúde, a segurança no trabalho e transporte, sendo que para os colaboradores as prioridades citadas foram: a ginástica laboral, plano de saúde, segurança no trabalho, lazer nos fins de semana, e na mesma proporção treinamentos e local adequado para refeição.

Segundo o observado, a empresa e os trabalhadores priorizam juntos o plano de saúde e a segurança no trabalho, destacando a divergência de prioridades no item ginástica laboral que, para os funcionários, é a prioridade número 1(um). Justifica-se essa posição pelo fato de as atividades diárias serem de atenção máxima, trabalhando na maioria em pé, em um ambiente que pode provocar cansaço. Aguiar (2000) explica que fatores intervenientes no aumento da produtividade estão presentes no estudo da organização do trabalho desde o início do século, porém foi só a partir da década de 1960 que os indicadores referentes às necessidades e às aspirações pessoais ganharam relevância. Isso se deveu ao desafio de produtividade enfrentado pelas organizações em busca de competitividade, em que se incluía a responsabilidade social da empresa como fator de avaliação da produtividade. Houve então uma mudança de postura das organizações, que passaram a entender a qualidade de vida no trabalho como aspecto tão importante quanto a modernização tecnológica.

QUADRO 6. Benefícios

| |
|---|
| Os benefícios mais aceitos pelos trabalhadores segundo a gerência |
| <ul style="list-style-type: none"> • Plano de saúde • Transporte • Refeição • Cesta básica • Cartão VISA |

Fonte: Elaboração própria, 2009.

É de grande importância a administração de programas de qualidade de vida no trabalho como parte de uma estratégia de gestão de pessoas, na dimensão individual, organizacional e na gestão de qualidade (Limongi-França e Arellano, 2002). Pode-se observar que, os dois primeiros benefícios priorizados pela Cifarma são também os mais aceitos pelos trabalhadores. Porém, não foram citados pela base operacional, a doação de cesta básica e o bônus de 50 reais no cartão VISA, como benefícios.

QUADRO 7. Mudanças comportamentais

| |
|---|
| Mudanças comportamentais esperadas pelas ações de QVT |
| <ul style="list-style-type: none"> • Funcionário sentir-se seguro • Comprometimento por parte dos trabalhadores com os objetivos da empresa • Retenção de talentos • Atração de candidatos para vagas em aberto |

Fonte: Elaboração própria, 2009.

Sabe-se que o principal recurso de uma organização são as pessoas. Justifica-se com isso a necessidade de promover programas de qualidade de vida no trabalho, e em resposta espera-se o comprometimento do colaborador, a permanência no trabalho e a atração de novos candidatos. Segundo Chiavenato (2004), para estabelecer uma boa relação entre a empresa e o indivíduo ambos precisam estar satisfeitos com o relacionamento que formam, pois quando as satisfações e necessidades pessoais são atendidas poderão gerar resultados positivos para ambas as partes.

Nessa conjuntura a valorização do ser humano e a adoção de uma cultura de bem-estar poderão garantir a qualidade final dos produtos e serviços, promovendo o sucesso das organizações. Pode-se observar que a empresa desenvolve ações para estabelecer um clima organizacional de respeito aos trabalhadores e consegue um retorno de comprometimento por parte dos trabalhadores, porém a retenção de

talentos esperada, os dados obtidos não confirmam, mostrando uma rotatividade de funcionários através do tempo de serviço na empresa.

2.3.2. Base operacional

A segunda parte aborda o perfil dos colaboradores da base operacional: sexo, idade, função, nível de escolaridade, número de filhos, naturalidade, remuneração mensal e tempo de serviço.

Quadro 8. Perfil dos trabalhadores que atuam na base operacional

| Variáveis | categorias | % |
|-------------------------|--------------------------------|------|
| Sexo | Masculino | 57,9 |
| | Feminino | 42,1 |
| Idade | 20 - 25 | 36,9 |
| | 25 - 30 | 26,3 |
| | 30 - 35 | 31,6 |
| | 35 - 40 | 0,0 |
| | 40 - 45 | 0,0 |
| | 45 - 50 | 5,2 |
| Função | Operador de Máquinas | 42,2 |
| | Auxiliar de Produção | 31,5 |
| | Líder de produção | 10,6 |
| | Farmacêutico | 15,7 |
| Estado Civil | Solteiro | 73,7 |
| | Casado | 15,7 |
| | Divorciado | 10,6 |
| Escolaridade | Ensino Fundamental | 5,2 |
| | Ensino Médio | 63,2 |
| | Ensino Superior | 31,6 |
| Números de Filhos | Nenhum filho | 68,5 |
| | Um filho | 15,7 |
| | Dois filhos | 10,6 |
| | Três filhos | 5,2 |
| Naturalidade/ Estado | Goiás | 73,6 |
| | Tocantins | 5,2 |
| | Maranhão | 10,6 |
| | Não informou | 10,6 |
| Renda Mensal | Um salário Mínimo | 73,7 |
| | Dois Salários Mínimos | 0,0 |
| | Acima de dois Salários Mínimos | 26,3 |
| | | |
| Tempo de Serviço | Até um ano | 82,0 |
| | Dois anos | 18,0 |

Fonte: Elaboração própria, 2009.

Em tempos de diversidade e diferenciação, gradativamente o capital humano passa a ser reconhecido como a peça-chave das organizações. Paralelamente às inovações tecnológicas, as inovações administrativas começam a surgir à medida que há necessidade de pessoas motivadas, saudáveis e preparadas para enfrentar os desafios (LIMONGI-FRANÇA, 2009).

Iniciou-se o estudo sobre a adoção de inovações administrativas relativas à qualidade de vida no trabalho da base operacional da Cifarma, procurando conhecer quem seriam estes trabalhadores. Percebe-se que são na maioria jovens de 20 a 25 anos de idade, inferindo-se que a gerência de gestão de pessoas, ao disponibilizar vagas para operador de máquinas, auxiliar de produção, líder de produção e farmacêuticos, estabelece como perfil pessoas jovens com bastante vigor físico, para o exercício da função. A pouca idade poderá estar relacionada também ao tempo de serviço que a maioria dos respondentes afirmaram ter, 1(um) ano de trabalho, o que significa não possuir tempo suficiente para fazer carreira na empresa e assim ter uma idade mais avançada, como constatado nas faixas etárias de 35 a 45 anos.

Dos entrevistados, 73,7% são solteiros, não possuindo filhos. Quando os têm é em um percentual baixo. De acordo com pesquisa realizada pelo IBGE (2008), a fecundidade no Brasil foi diminuída ao longo dos anos, basicamente como consequência das transformações ocorridas na sociedade brasileira, de modo geral, e na própria família, de maneira mais particular. Com isso, a fecundidade, em 1991, já se posicionava em 2,89 filhos por mulher e, no ano de 2000, em 2,39 filhos por mulher; a taxa estimada e correspondente ao ano de 2008 é de 1,86 filho por mulher. Por outro lado, não existe creche na empresa para acolher os filhos de 0 a 6 anos, o que poderia facilitar a rotina dos pais com relação aos cuidados dispensados aos filhos.

Pode-se observar que a função de 42,2% é desempenhada por operador de máquinas que, de acordo com a pesquisa realizada, são do sexo masculino, revelando que atividades com exigência de características biológicas fortes é composta pela população do gênero masculino, porém as funções de auxiliar de produção, líder de produção, são exercidas pelo sexo feminino. Os farmacêuticos dividem o gênero. Segundo Limongi-França (2009), os cargos operacionais nas empresas são ocupados proporcionalmente pelo sexo masculino e feminino, afirmação que vem respaldar os dados encontrados.

O grau de escolaridade que apresenta o maior índice é de ensino médio, com 63,2%, seguido de 31,6% do ensino superior e 5,2% do ensino fundamental, estatística que corresponde à pesquisa do IBGE em 2006, destacando que 52,1% dos ocupados no Brasil possuíam 11 anos de estudo, tempo correspondente à conclusão do ensino médio.

De acordo com os respondentes, os mesmos recebem treinamentos específicos na área de atuação na própria empresa. Ferraz (2000) afirma que cada vez mais rápida a evolução da tecnologia mais complexo vem-se tornando o trabalho, exigindo pessoas com maior qualificação, surgindo à necessidade da educação continuada e de treinamento em serviço.

A pesquisa demonstra que 73,6% dos trabalhadores são naturais de Goiás e uma minoria é migrante de outros estados brasileiros. Justificam-se os dados pelo fato de a indústria ser instalada em Goiânia - GO.

A renda mensal dos 73,7% dos trabalhadores é de 1(um) salário mínimo e 26,3 recebem acima de 2(dois) salários mínimos. De acordo com Jatene (1999), o índice de qualidade de vida é muito diferente em todo o planeta. No Brasil, os 10% mais ricos apropriam-se de pouco mais de 50% da renda nacional, enquanto os 40% mais pobres da população ficam com apenas 7%.

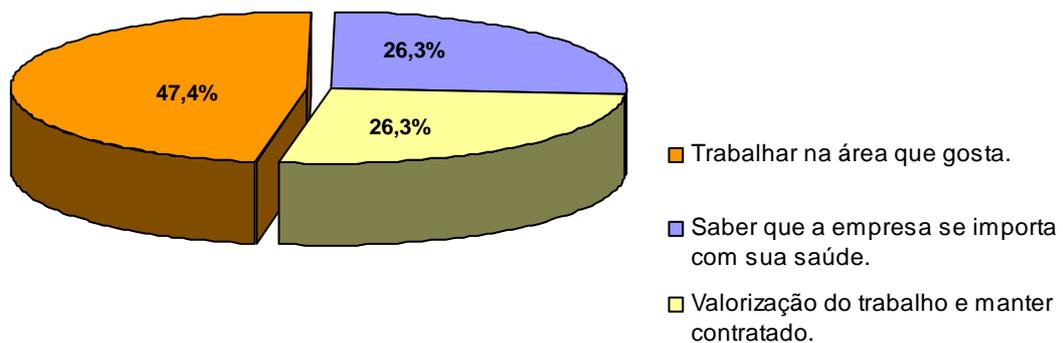
Apesar de ser citado pela direção geral e gerência de gestão de pessoas como ações da QVT, a retenção de talentos, ou seja, a permanência do trabalhador, percebe-se que 82,0% possui somente 1(um) ano de serviço, seguido de um percentual 18,0% com 2(dois) anos de trabalho, demonstrando uma alta rotatividade de funcionários na empresa.

A rotatividade de funcionários, para melhor entendimento, pode ser dividida em dois tipos, conforme o agente decisor: aquela que é gerada pela empresa quando esta toma a decisão de desligamento e aquela que é gerada pelos funcionários, quando estes decidem se desligar das empresas (BUSINESS SCHOOL, 2008). E continua afirmando que os principais fatores da rotatividade são: a falta de perspectivas de crescimento profissional, as relações hierárquicas sem qualidade e com muito desgaste, a falta de uma estrutura de incentivos e benefícios.

Sabe-se que outros fatores que podem contribuir para a rotatividade na empresa são os benefícios oferecidos a um assalariado quando demitido (FGTS, 40% de multa e seguro desemprego).

A segunda parte desse trabalho apresenta os indicadores de qualidade de vida no trabalho, dados tabulados e analisados a luz das respostas obtidas, enfocando bem-estar, satisfação, necessidades para melhor desempenho, prioridades para QVT, veículos de comunicação, posicionamento dos colegas em relação à empresa, e adequação do ambiente de trabalho ao indivíduo tais como: realização de tarefas em pé ou sentado, mobiliário adequado para postura e movimentação corporal, níveis aceitáveis de ruídos e temperatura.

Gráfico 1. Aspectos importantes para o bem-estar.

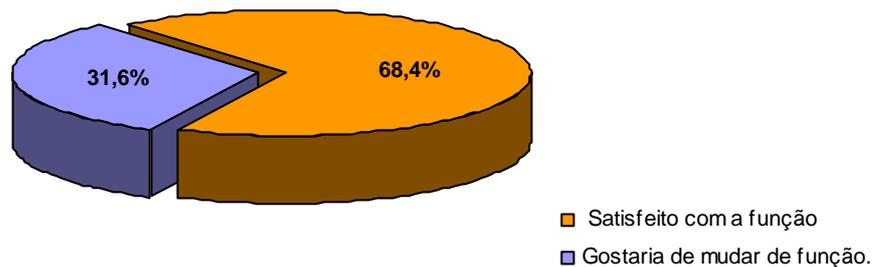


Fonte: Elaboração própria, 2009.

Estar satisfeito com a função que exerce significa que a empresa através da gerência de gestão de pessoas soube selecionar a pessoa com o perfil desejado para a ocupação do cargo e conseqüentemente irá realizar tarefas atribuídas com qualidade. Segundo 47,4% dos trabalhadores sentem-se bem em trabalhar na área que gosta desempenhando função com segurança. 26,3% dos respondentes percebe que a empresa se preocupa com a saúde, oferecendo condições adequadas de trabalho, plano de saúde. Walton (1973) propõe algumas sugestões para melhorar esta dimensão, entre elas podem citar-se: horários razoáveis reforçados por período normal de trabalho padronizado; condições físicas de trabalho que reduzam ao mínimo o risco de doenças e danos; limite de idade imposto quando o trabalho é potencialmente destrutivo para o bem-estar das pessoas abaixo ou acima de uma certa idade. Estando na mesma proporção a

valorização do trabalho desenvolvido pelo trabalhador por parte da empresa garantindo a permanência no trabalho, refletindo em segurança para o empregado.

Gráfico 2. Grau de satisfação



Fonte: Elaboração própria, 2009.

Ao serem perguntados se estavam satisfeitos com a função, das respostas dos trabalhadores emergiram duas categorias: 68,4% estão satisfeitos com a função, por se sentirem bem e desempenhar atividades que possuem afinidades, podendo inferir que, a empresa através da gerência de gestão de pessoas soube selecionar a pessoa com o perfil desejado para a ocupação do cargo e 31,6% gostariam de mudar de função motivados a uma ascensão de cargo para melhorar o salário.

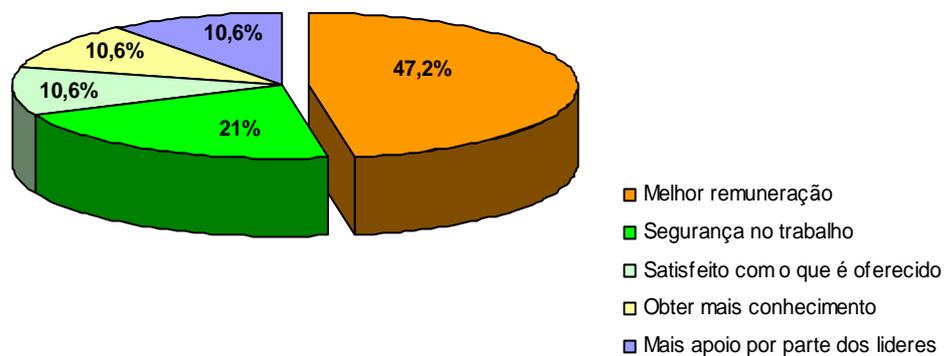
Segundo Robbins (2002), os principais fatores relacionados com a satisfação no trabalho são: trabalho desafiador, recompensas justas, condições adequadas ao trabalho, apoio dos colegas, ajuste da personalidade ao cargo e disposição genética do indivíduo.

De acordo com o mesmo autor com o aumento da produtividade o funcionário muitas vezes recebe elogios, promoções ou aumento salariais, tornado-se mais satisfeito com o trabalho. Portanto, não é a satisfação que aumenta a produtividade e sim a produtividade que aumenta a satisfação.

Outros resultados de pesquisas realizadas como Silva e Matos (2003), relatam que para os trabalhadores melhores condições de trabalho e satisfação estão relacionadas a benefícios, condições salariais e igualdade.

Na pesquisa realizada por Mazzucco (1999) chamou a atenção para o fato de que a compensação financeira insuficiente foi condição crucial para insatisfação no trabalho.

Gráfico 3. Necessidades para melhor desempenho.



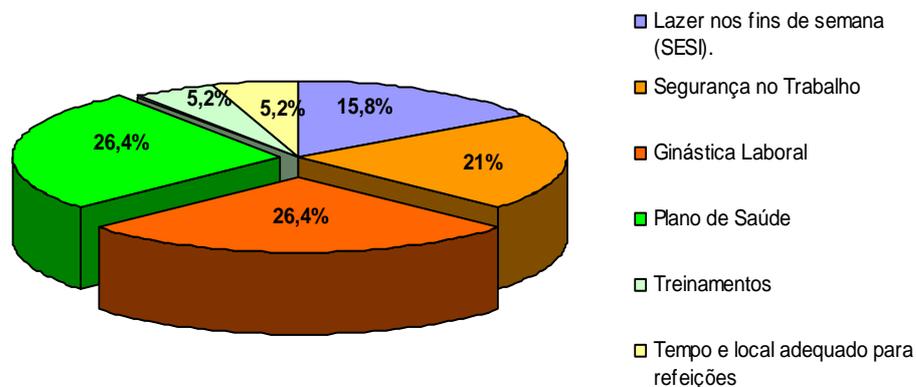
Fonte: Elaboração própria, 2009.

A maioria dos trabalhadores aspira a uma maior remuneração para desempenhar melhor sua atividade. Na visão de Colella (2004), grandes discussões cabem em relação ao valor incentivador do salário. O percentual de 47,2% demonstra o grau de importância atribuída à questão remuneração, apontando para o cuidado que as empresas devem tomar quanto às suas políticas e práticas de salários e benefícios, pois, certamente, problemas nesta área contribuirão de maneira negativa para o grau de comprometimento com os objetivos da empresa, para o ambiente de trabalho e retenção de talentos, entre outros itens. Percebe-se que a remuneração é fator que desencadeia qualidade de vida, e está relacionada com a qualidade de vida no trabalho.

Dos consultados, 21% se preocupam com a segurança no trabalho, que, segundo Fernandes (1996), é condição que envolve a jornada e carga de trabalho, materiais e equipamentos disponibilizados para execução das tarefas e ambientes saudáveis. Posição reforçada por Abrahão (1999) que considera, como critério de

avaliação do trabalho, três eixos: 1) a segurança; 2) a eficiência; e 3) o bem estar dos trabalhadores nas situações de trabalho. Na sequência 10,6% estão satisfeitos, querem trabalhar na empresa para adquirir mais conhecimentos e reivindicam mais apoio dos líderes de produção, que são chefias que supervisionam o trabalho.

Gráfico 4. Prioridades para garantir a qualidade de vida sob o ponto de vista dos trabalhadores.



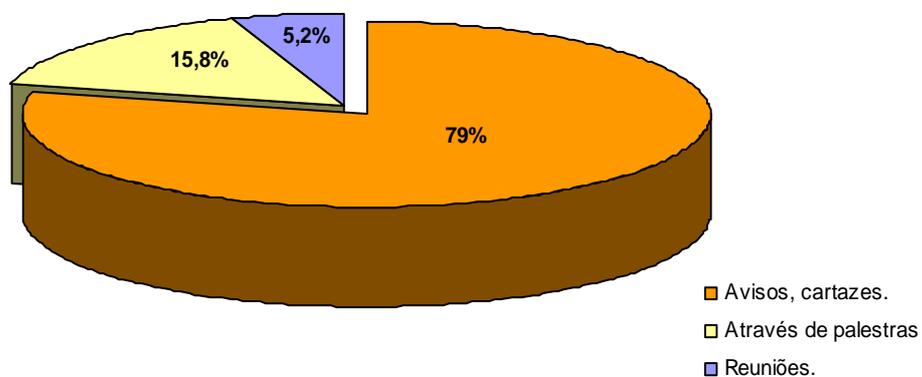
Fonte: Elaboração própria, 2009.

Percebeu-se através de visita “in loco” que os trabalhadores cumprem uma carga horária de trabalho de 08 horas diária, realizando atividades de muita atenção e *stress*. Torna-se compreensível a opção de 26,4% dos trabalhadores pela ginástica laboral que, segundo Pólito e Bergamachi (2006), constitui-se de uma série de exercícios diários, realizados no local de trabalho e durante a sua jornada, prevenindo lesões ocasionadas pelo trabalho, normalizando as funções corporais e proporcionando momentos de descontração e sociabilização entre os funcionários da empresa. De acordo com a pesquisa, 26,4% também valoriza o plano de saúde empresarial que é a UNIMED, garantindo a todos atendimento médico na rede hospitalar. A segurança no trabalho é pensada pelos trabalhadores como fator necessário para trabalhar melhor.

O lazer nos fins de semana no SESI, pensado pelos trabalhadores como um momento de descanso e lazer, juntamente com a família. Limongi-França (2001) afirma que há uma íntima correlação entre melhoria da qualidade de vida das pessoas e estilo da vida dentro e fora da organização, e que essa melhoria causará impacto na excelência e na produtividade dos indivíduos em seu trabalho. Questões como o vínculo e a estrutura da vida pessoal, a família, atividades de lazer e esporte, hábitos de vida, expectativa de vida, cuidados com a saúde, alimentação, combate à vida sedentária, grupos de afinidades e apoio, passam a ser desencadeadores de QVT, os quais se encontram presentes no tempo livre das pessoas.

Os 5,2% funcionários da base operacional priorizam tempo e local adequado para refeições. Este espaço deverá proporcionar momento de descanso com assentos e mesas de acordo com as normas ergonômicas (NR-17, 1978). Na mesma proporção, os respondentes almejam treinamentos, ou seja, capacitação interna, formação em serviço, continuidade nos estudos. Todas as prioridades indicadas pelos trabalhadores vêm de encontro com requisitos que deverão ser proporcionados pelas organizações para obtenção de resultados positivos para a empresa e satisfação pessoal e profissional para os funcionários.

Gráfico 5. Veículos de comunicação.



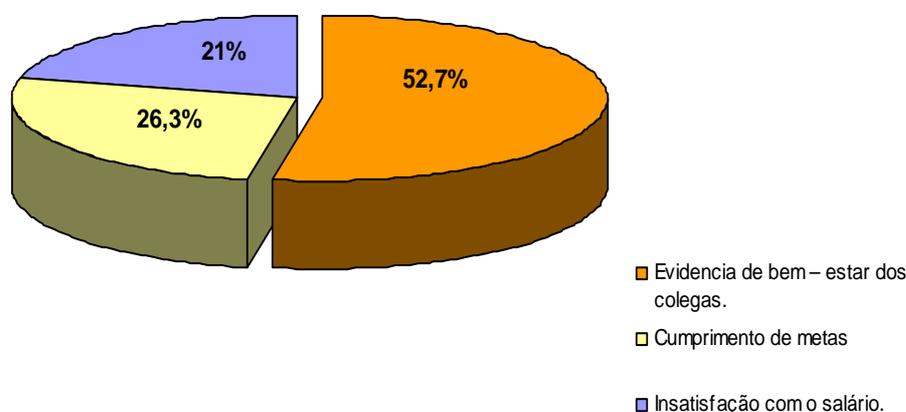
Fonte: Elaboração própria, 2009.

Todos os respondentes afirmaram que existem instrumentos de comunicação entre empresa e trabalhadores. Na maioria das vezes através de avisos.

Um bom sistema de comunicação é o que fará com que todos dentro da empresa trabalhem na mesma direção, focalizando os esforços para alcançar os mesmos objetivos.

A comunicação é importante em qualquer ação que envolve mais de uma pessoa. É através dela que a empresa socializa tomadas de decisões, eventos, programações etc. Avisos em forma de cartazes, *banners*, faixas, em locais de dimensões grandes são bem vistos pelos trabalhadores, porém com a tecnologia existente nos dias atuais investir no *site* da empresa, permitindo acesso dos colaboradores, fortalece a comunicação; outra forma ágil seria a correspondência através de e-mail.

Gráfico 6. Posicionamento dos colegas em relação ao trabalho na empresa.



Fonte: Elaboração própria, 2009.

Na socialização de informações entre os colegas com vistas ao posicionamento de como se sentem na empresa, 52,7% dos colegas evidenciam o bem-estar. Este ponto de vista é respaldado por Limongi-França (2009), que considera o bem-estar, no referente à qualidade de vida no trabalho, as dimensões biológicas, psicológicas, social e organizacional de cada pessoa e não, simplesmente, o atendimento a doença e outros sintomas de *stress* que emergem ou

potencializam-se no trabalho. Portanto, trata-se de bem-estar no sentido de manter-se íntegro como pessoa, cidadão e profissional. Essa posição dos funcionários vem confirmar que existe uma preocupação da empresa com a segurança, saúde, alimentação, transporte, fatores que refletem na QVT.

Os funcionários se preocupam com o cumprimento de metas estabelecidas pela organização, significando comprometimento e responsabilidade.

A insatisfação com o salário é um dado significativo na empresa. Salário trata-se da parcela fixa da remuneração, paga regularmente; representa, geralmente, o principal componente das recompensas oferecidas pelas organizações, sobretudo quando se observam relações estáveis de trabalho (CERIELLO E FREEMAN, 1991).

Desenvolver, estruturar, implementar e manter uma política salarial que possa contribuir para a atração, retenção e motivação das pessoas é um marcador para a Cifarma. Como se observa no Gráfico 3, 47,2% cita a remuneração como fator de motivação para melhor desempenho de suas atribuições, porém observa-se também que a insatisfação com o salário é um registro forte, mas não é pouco socializado entre os colegas.

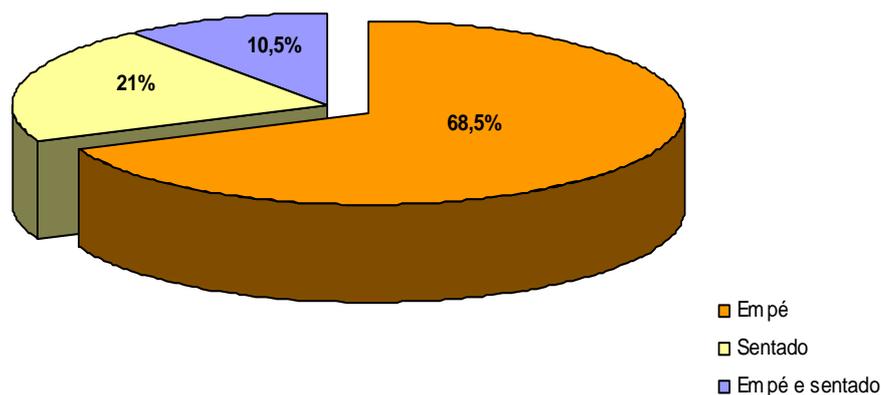
Quando se fala em posicionamento de bem-estar sentido pelos colaboradores, outro item que se deve considerar como relevante é o trabalho realizado pela empresa com vista a salvaguardar a saúde e prevenir acidentes através de treinamentos confirmado pelos 100% dos respondentes.

De acordo com as Normas Regulamentadoras do M.T.E., Portaria nº 3.214 de 08.06.1978, as empresas devem cumprir as exigências legais tais como: A NR-5 - Criação da CIPA - Comissão de Prevenção de Acidentes que tem como objetivo a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar compatível permanentemente o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador. A NR-6 - EPI - Equipamentos de Proteção Individual, especifica todo dispositivo ou produto, de uso individual utilizado pelos trabalhadores, destinado à proteção de riscos suscetíveis de ameaça a segurança e saúde do trabalhador. A NR-7 - PCMSO - Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, tem o objetivo de promoção e preservação da saúde do conjunto de seus trabalhadores.

Ainda de acordo com Kroemer (2005), existem recomendações que tornam os treinamentos mais fáceis: Sessões de treinamentos curtas - quanto mais alto o nível de precisão a ser atingido, menores devem ser as sessões. Para trabalhos de muita

precisão, quatro sessões de treinamento por dia, cada uma de 15 a 30 minutos de duração. Decomposição do trabalho em diferentes operações - dividir o trabalho em diferentes operações ou processos, para depois determinar quais partes da tarefa são mais difíceis e estabelecer o nível de desempenho esperado de cada uma. Controle rígido e bons exemplos - o aprendiz deve evitar a aquisição de vícios, portanto é importante a supervisão durante o treinamento.

Gráfico 7. Realização de tarefas diárias em pé ou sentado.

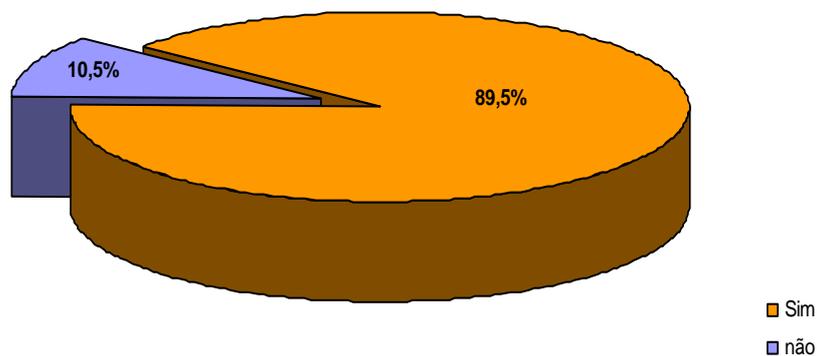


Fonte: Elaboração própria, 2009.

A adequação do homem ao ambiente de trabalho nem sempre cabe nos ambientes com grande exigência de trabalho em pé, As recomendações ergonômicas ou normas são soluções de compromisso que podem ser bastante arbitrárias. Uma observação torna-se importante quando se fala de normas, principalmente quando têm força de lei. A maioria das especificações normatizadas é elaborada por comitês, nos quais os interesses mais variados estão representados: fabricantes, associações de indústrias, sindicatos, empresários e ergonomistas. As normas resultantes parecem razoáveis e aplicáveis na maioria dos casos, mas raramente ideais aos olhos do ergonomista atuando na prática. Por isso, não é surpreendente que os estudos de campo e a experiência prática nem sempre confirmem as recomendações das normas vigentes (KROEMER, 2005).

Em relação às comodidades laborais, pode-se constatar que a maioria dos trabalhadores da base operacional trabalha em pé e não possui local para descanso no ambiente restrito, apenas nos momentos das refeições. 21% trabalham sentados e 10,5% trabalham hora em pé, hora sentados. Ainda de acordo com o mesmo autor, ficar de pé e sentado geram cargas em diferentes músculos e, portanto, a alternativa permite relaxar alguns grupos musculares, enquanto outros permanecem sobrecarregados.

Gráfico 8. Mobiliário adequado para postura e movimentação corporal.



Fonte: Elaboração própria, 2009.

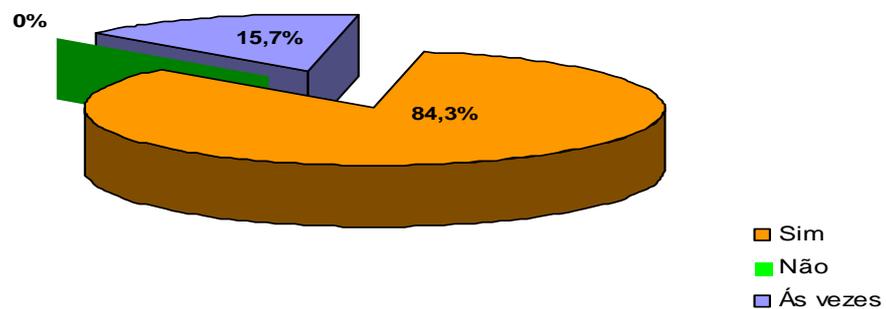
Segundo Kroemer (2005) as pessoas têm forças musculares diferentes, dependendo de treinamento individual, idade, sexo, condições de saúde e outros fatores. No entanto, todo corpo humano segue um mesmo leiaute biomecânico. Isto permite definir alguns princípios para o projeto do trabalho e de estações de trabalho, que possibilitem o exercício da força muscular com o máximo de eficiência e o mínimo de esforço.

Percebe-se que a utilização de mobiliário adequado é muito importante, mas isso se constitui apenas em uma parte de um processo mais amplo que é a

construção de um ambiente de trabalho seguro e saudável. O ambiente de trabalho precisa ser adequado ao homem e à tarefa que ele vai desempenhar. Quando se fala em mesas, cadeiras, máquinas, entre outros itens, o que efetivamente os caracteriza é a sua flexibilidade, sua capacidade de se ajustar às características específicas dos seus usuários, aqui compreendidas, principalmente como a altura, peso, idade e atribuições.

De acordo com a pesquisa 89,5% dos trabalhadores sentem-se bem com o mobiliário e espaço, isso significa que a adoção de procedimentos corretos irá contribuir para um trabalho mais seguro, impactando em menor índice de absenteísmo, doenças profissionais ou ocupacionais e conseqüentemente refletindo em uma melhor qualidade de vida.

Gráfico 9. Níveis aceitáveis de ruídos e temperatura.



Fonte: Elaboração própria, 2009.

Os dados encontrados não indicam excesso de ruídos ou temperatura, considerados aceitáveis para a maioria dos empregados. 15,7% às vezes sentem um pouco de frio. O nível de ruído é um parâmetro de grande relevância a ser analisado em indústrias. O parâmetro utilizado para avaliação deste índice é a NR-15- Atividades Operacionais Insalubres, que estabelece os limites de exposição em função da jornada de trabalho. Fisicamente o ruído é um som de grande complexidade, resultante da superposição desarmônica de sons provenientes de várias fontes (FERNANDES, 1999).

Os ruídos se forem significativos, interferem nas tarefas mentais complexas, podendo ainda atenuar os efeitos em tarefas simples. A presença de ruídos no

ambiente de trabalho pode provocar danos no aparelho auditivo e até mesmo a surdez (TOMAZ et al, 2000).

A exposição do trabalhador a situações de ruídos e a temperatura inadequada poderá provocar distúrbios cujas consequências não tenham efeitos imediatos, mas se apresentarão ao longo do tempo por ação cumulativa desses eventos sucessivos.

Nesse sentido, observou-se que os funcionários usam os equipamentos de proteção individual específicos de sua área de atuação, no caso de ruídos, o abafador de ouvidos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo foi realizado na Científica Farmacêutica Ltda – Cifarma, Hormônios, Líquidos e Semi-sólidos, situada em Goiânia –GO. Partindo da afirmativa de que a adoção de uma estratégia de gestão voltada para programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), por parte da Cifarma poderá contribuir para a satisfação e performance dos funcionários da base operacional, permitindo a obtenção de resultados positivos para a empresa.

Buscou-se ouvir gestores e operadores de máquinas, auxiliares de produção, líderes de produção e farmacêuticos, com o objetivo de investigar se a empresa adota estratégias de gestão que favoreçam a melhoria da qualidade de vida de seus trabalhadores, constatar os tipos de ações, conferir o grau de aceitação, verificar se existem incentivos por parte da organização e constatar se há adequação do ambiente físico aos trabalhadores.

Através das informações repassadas foi possível perceber que a empresa possui um Programa de Qualidade de Vida no Trabalho elaborado em março de 2009, pelo departamento de gestão de pessoas, com o objetivo de contribuir para a transformação do ambiente de trabalho em um local melhor para o desenvolvimento e evolução de seus trabalhadores, com algumas ações já implantadas, o que significa uma posição pouco consolidada, pelo tempo de implantação.

Nos dados obtidos através dos trabalhadores operacionais percebe-se a importância do bem-estar através de trabalhar na área que gosta, sentir-se valorizado e seguro, porém cita-se uma melhor remuneração como necessidade para o fator desempenho. Outras ações citadas tais como: refeições, transporte, plano de saúde, lazer no fim de semana (clube do SESI), são entendidas mais no sentido legalista, do que inerentes às estratégias gerenciais para QVT, pois não é na sua totalidade uma oferta. Os funcionários pagam um valor sobre estes benefícios.

Com relação à concepção biopsicossocial citada por Limongi-França (1997), de uma visão holística, olhar a empresa e as pessoas como um todo, observa-se por parte dos gestores a preocupação com a saúde, segurança no trabalho, o respeito aos direitos dos trabalhadores e a satisfação pessoal e profissional, posição confirmada pelos trabalhadores.

Uma característica significativa desse estudo foi à contraposição dos funcionários e gerência ao considerar por parte dos trabalhadores que um dos benefícios prioritários para garantir prazer e qualidade de vida no trabalho é a ginástica laboral, incluindo também lazer nos fins de semana. Sabe-se que o encontro com amigos e familiares em local externo é considerado importante fator desencadeador de QVT, e na posição dos gestores estas não foram consideradas as primeiras prioridades da sequência descrita, uma variável que ficará em aberto para novos estudos. Quem sabe não seria este benefício uma proposta inovadora de melhorar o descanso semanal do trabalhador para retorno as atividades da semana revigorado?

Em relação à adequação do ambiente de trabalho ao indivíduo, pode-se constatar que a empresa segue as recomendações legais no que se refere aos aspectos ergonômicos, para realização de suas atividades, com mobiliários e espaço adequado para movimentação corporal, uso de equipamentos de proteção individual, com restrições de 9,5%, que relatam baixa temperatura ambiente.

Após a realização desse trabalho, cabe dizer que um dos maiores desafios da administração moderna é saber processar estratégia de gestão eficaz, utilizando-se de um diferencial através de programas de QVT, fazendo com que este integre todos os setores da organização, permitindo a obtenção de resultados satisfatórios para a empresa, trabalhadores e para a sociedade em geral.

Os objetivos pretendidos foram alcançados, através dos dados evidenciados na pesquisa, esclarecendo as indagações propostas, podendo também afirmar que as ações articuladas na organização, para uma melhor qualidade de vida no trabalho, estão sendo implantadas e muitas não foram citadas pelos funcionários. Portanto, para que haja uma maior sinergia, recomenda-se o desenvolvimento de pesquisas sobre tipos de ações de QVT por parte da gestão.

Sugere-se ainda que sejam realizados estudos internos que busquem captar as concepções dos funcionários sobre os programas de QVT, que vêm de encontro com os anseios dos trabalhadores, incluindo a política salarial para atração, motivação e retenção de talentos.

Esta pesquisa não procurou ser exaustiva no sentido de compreender toda complexidade do tema em pauta, possuindo limitações inerentes à própria natureza da pesquisa. Apenas proporcionou vislumbrar rumos a ser assumido pela empresa para o desenvolvimento dos programas de QVT.

REFERÊNCIAS

ABERGO. Associação Brasileira de Ergonomia. Disponível em:

<http://www.abergo.org.br>>. Acesso em: 16/08/2009.

ABIFARMA. Associação Brasileira da Indústria Farmacêutica. Disponível em: <http://www.Abfarma.br>.

Acesso em: 15.07.09.

ABRAHÃO, J. I., PINHO, D. L. M. **Teoria e prática ergonômica: seus limites e possibilidades**. In M. G. T. Paz & a. Tamayo (Orgs.), **Escola, saúde e trabalho: estudos psicológicos**. p. 229-240. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 1999.

ABRAHÃO, J. I., PINHO, D. L. M. **As transformações do trabalho e desafios teórico-metodológicos da Ergonomia**. *Estudos de Psicologia*, v. 7 número especial, p. 45-52, 2002. Disponível em :

<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/261/26170906>. acesso em 13.07.09.

AGUIAR, M. F. Lazer e produtividade no trabalho. Florianópolis: Enanpad, 2000.

(*apud* Arellano). **Qualidade de vida no trabalho**. In: **As pessoas na organização**.

São Paulo: Editora Gente, 2002.

ALENCAR, José Rui Barbosa. **Riscos ocupacionais na fabricação de medicamentos: análise de uma indústria localizada no nordeste brasileiro**. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, 2005.

BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística Aplicada às Ciências Sociais**. 5. ed. UFSC, 2001.

BUSINESS SCHOOL SÃO PAULO. Outubro/2008. Disponível em: www.bsp.edu.br. Acesso em: 25.08.09.

BRASIL, ANVISA - **Agência Nacional de Vigilância Sanitária**.

CERIELLO, W. R.; FREEMAN, C. *Human resource management systems:*

strategies, tactics and techniques. New York: Lexington Books, 1991. (*apud* Hipólito)

Sistema de recompensas: uma abordagem atual. In: **As pessoas na organização**.

São Paulo: Editora Gente, 2002.

CIBORRA C, LANZARA G. F. *Progettazione delle Tecnologie e Qualità del Lavoro*. Franco Angeli Editore Milão, 1985. (apud Lacaz). **Qualidade de vida no trabalho e saúde/doença. Ciência e Saúde Coletiva**. V. 5, nº 1. Rio de Janeiro 2000.

CIFARMA, **Programa de Qualidade de Vida no Trabalho**. 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações**. 3. ed. Ver. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

COLELLA, Maurício. **Contribuição da Remuneração para satisfação Geral**. 215. ed. Jornal Carreira e Sucesso, 2004.

C.R.F., Conselho Regional de Farmácia – GO., 2008.

DEJOURS, C. *Épistémologie concrète et ergonomie*. In F. DANIELLOU (Org.), *L'érgonomie em quête de ses principes: débats épistémologiques*. Toulouse: Octares, 1996. (apud Abrahão) **Estudos de Psicologia**, v. 7 número especial, p. 45-52, 2002.

DE MARCHI, Ricardo. Seminário sobre Qualidade de Vida, Verdades ou Mentiras. CONARH 2005. Disponível em: <http://www2.uol.com.br/aprendiz/guiadeempregos/executivos/noticias/geo030805.htm>. Acesso em: 13.09.08.

FERRAZ, Fernando T.; LIMONGI-FRANÇA, Ana C. **Qualidade e comprometimento**. Coppe, UFRJ, Rio de Janeiro, 2000.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade Editora Ltda., 1996.

FERNANDES, J. C. **Acústica e ruídos**. Apostila da disciplina acústica e ruídos. Curso de Especialização em Engenharia de Segurança do Trabalho. Faculdade de Engenharia, UNESP, Bauru, SP. 1999. (apud Rodrigues, et al). **Apreciação ergonômica do processo de produção de queijos em indústria de laticínios**. Revista Produção. UFSC. Vol. 8/ nº 1/ março 2008.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Minidicionário da Língua Portuguesa**. 6ª ed. Curitiba: Posigraf, 2004.

GOIÁS, **Conselho Regional de Farmácia do Estado de Goiás**. Comissão da Indústria. Goiânia, 2008. Disponível em: www.seplan.go.gov.br/sepin/pub/GoDados/2007/dados/04-04-Industria_Farmacutica.htm. <http://www.igtg.com.br/home/artigo.asp?id=20>
Acesso em: 26.07.09.

GOMES, I. **O que é a Ergonomia**. Disponível em: <http://www.ivogomes.com/blog/o-que-e-aergonomia>. (Artigo de 2004). Acesso em: 28 abr 2008. (*apud* Araújo et al). In: XXVIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção – ENEGEP. Anais... Rio de Janeiro - RJ, out/2008.

GONÇALVES, Agnaldo; VILARTA, Roberta. **Qualidade de vida e atividade física**. São Paulo: Manole, 2004.

GOULART, I. B.; SAMPAIO, J.R. **Qualidade de Vida no Trabalho: uma análise de experiências de empresas brasileiras**. In: SAMPAIO, J. R. (Org.). **Qualidade de Vida no Trabalho e Psicologia Social**. São Paulo: Editora Casa do Psicólogo, 2004.

IBGE-Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=774&id_pagina=1. Acesso em: 02.06. 2009.

IBGE- Diretoria de Pesquisas. 2008. Disponível em

http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_impressao.php?id_noticia=1272. Acesso em 06.06.2009.

IEA. *International Ergonomics Association*. Disponível em <http://www.iea.cc>.

http://www.iea.cc/browse.php?contID=what_is_ergonomics . Acesso em 02.06. 2009.

IIDA, I. **Ergonomia: Projeto e Produção**. São Paulo: Edgard Blücher, 2005. (*apud* Elias et al). In: XXVII Encontro Nacional de Engenharia de Produção – ENEGEP. Anais... Foz do Iguaçu-PR, out/2007.

IMS. *Intercontinental Marketing Services*. Disponível em: www.cifarma.com.br

Acesso em 22. 08. 2009.

JATENE, Adib Domingos.**Novo modelo de saúde**. Estudos avançados 13, nº 35, p. 58-59, jan./abr. 1999. (*apud* Limongi - França) **Qualidade de Vida no Trabalho-QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2.ed. 4 reimp. São Paulo: Atlas, 2009.

KROEMER, K. H. E., GRANDJEAN, E. **Manual de ergonomia: adaptando o trabalho ao homem**. Trad. Lia Buarque de Macedo Guimarães. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

LIMOMGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de Vida no Trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras**. *Revista Brasileira de Medicina Psicossomática*. Rio de Janeiro, vol. 1, nº 2, p. 79-83, abr./mai./jun. 1997. (*apud* Vasconcelos) *Caderno de Pesquisas em Administração*, São Paulo, v. 08, nº 1, janeiro/março 2001.

- LIMOMGI-FRANÇA, A. C. **Interfaces da qualidade de vida na administração: fatores críticos de gestão empresarial para uma nova competência**. São Paulo: FEA/USP, 2001.
- LIMOMGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de Vida no Trabalho-QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2.ed. 4 reimp. São Paulo: Atlas, 2009.
- LIMONGI-FRANÇA, A.C.; ARELLANO, E. B. **Liderança, poder e comportamento organizacional**. In: FLEURY, M. T. L. (org.). **As pessoas na organização**. São Paulo: Editora Gente, 2002.
- MARCONI, Maria Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos da Metodologia Científica**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- MARTINS, Gilberto de Andrade. **Estudo de Caso: estratégias de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2006.
- MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Introdução à administração**. São Paulo: Atlas, 2004.
- MAZZUCCO, G. D. **Qualidade de vida no trabalho – gerencial de uma indústria do setor cerâmico Catarinense**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1999. (*apud* Macêdo) **O Prêmio SESI qualidade no trabalho em Goiás: A percepção dos trabalhadores**. In: MACÊDO, k. B. **Qualidade de vida no trabalho: o olhar da psicologia e da administração**. Goiânia: Ed. da UCG, 2004.
- MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. **Normas Regulamentadoras nº 5, 6, 7, 15 e 17**. Brasília, 1978. Disponível em: <http://www.mte.gov.br>. Acesso em 03.06.2009.
- MONTMOLLIN, M. *L' intelligence de la tâche: éléments d' ergonomie cognitive*. Berne: Peter Levy, 1984. (*apud* Abrahão) **Estudos de Psicologia**, v. 7 número especial, p. 45-52, 2002.
- NADLER, Davi A. LAWLER, Edward E. *Quality of Work Life: Perspectives and directions*. *Organization Dynamics*. Winter, 1983. (*apud* Fernandes) **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade Editora Ltda., 1996.
- OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Teoria Geral da administração: uma abordagem prática**. São Paulo: Atlas, 2008.
- O.M.S. Organização Mundial de Saúde. (*apud* Alencar) **Riscos ocupacionais na fabricação de medicamentos: análise de uma industria localizada no nordeste brasileiro**. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, 2005.

POLITO, Eliane. BERGAMACHI, Elaine Cristina. **Ginástica Laboral- Teoria e Prática**. 3. ed. Rio de Janeiro: Sprint, 2006.

QUEIROZ, S. H. **Motivação dos Quadros Operacionais para a Qualidade sob o enfoque da Liderança Situacional**. Florianópolis. UFSC. 1996. (*apud* Julião) Departamento de administração, USP. São Paulo, 2001.

REVISTA RH PORTAL. **Clima Organizacional**. 2007. Disponível em: http://www.rhportal.com.br/artigos/wmview.php?idc_cad=cjh8hedkz. Acesso em 06.06.2009.

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Prentice Hall, 2002. (*apud* Stefano). Departamento de administração, USP. São Paulo, 2008.

SATO, L. **Qualidade de vida**. 4 pp. (mimeo). (*apud* Lacaz) **Qualidade de vida no trabalho e saúde/doença. Ciência e Saúde Coletiva**. V. 5, nº 1. Rio de Janeiro 2000.

SCHERMERHORN JR, John R.; HUNT, James G.; OSBORN, Richard N. **Fundamentos de Comportamento Organizacional**. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 1999. (*apud* Marcondes et al.) **A Retenção do Capital Humano através do Esporte**. Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2004.

SILVA, J. M. da; MATOS, F. R. N. Qualidade de vida no trabalho e produtividade na indústria de castanha. In; XXVII ENAMPAD – Encontro Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Administração. Anais..., 2003. (*apud* Macêdo) **O Prêmio SESI qualidade no trabalho em Goiás: A percepção dos trabalhadores**. In: MACÊDO, k. B. **Qualidade de vida no trabalho: o olhar da psicologia e da administração**. Goiânia: Ed. da UCG, 2004.

SILVA, M. A. D., DE MARCHI, R. **Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo: Best Seller, 1997. (*apud* Lacaz). **Qualidade de vida no trabalho e saúde/doença. Ciência e Saúde Coletiva**. V. 5, nº 1. Rio de Janeiro, 2000.

SZTAJN, M.; IOSHII, S. H.; BELOTTI, M. P. **Por uma Cultura de Qualidade de Vida nas Empresas de Curitiba**. Curitiba, 2004. Disponível em:<<http://www.ismabrasil.com.br>>. Acesso em 19.09.2008.

TOMAZ, A. F.; RODRIGUES, C. L. P.; MÁSCULO, F. S. **Avaliação das condições ambientais e organização do trabalho do sub-setor de lanternagem de uma empresa de transporte urbano na cidade de João Pessoa**. Revista Princípios, Nº 8, ano 4, 2000. (*apud* Rodrigues, et al). **Apreciação ergonômica do processo de produção de queijos em indústria de laticínios**. Revista Produção. UFSC. Vol. 8/ nº 1/ março 2008.

VEIGA, Aida. **Tempos Modernos. Revista Veja.** São Paulo: Editora Abril, edição 1643, ano 33, nº 34, p. 122-129, 2000. (*apud* Vasconcelos) Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v. 08, nº 1, janeiro/março 2001.

WAGNER III, J.A.; HOLLENBECK, J. **Comportamento Organizacional: criando vantagem competitiva.** São Paulo: Ed. Saraiva, 1999. (*apud* Stefano). Departamento de administração, USP. São Paulo, 2008.

WALTON, R. E. *Quality of working life: what is it?* Sloan Management Review, v.15, n. 1, 1973. (*apud* Limongi-França, e Arelano). **Qualidade de Vida no Trabalho.** In: LIMONGI-FRANÇA, A. C. et al. **As pessoas na Organização.** São Paulo: Editora Gente, 2002.

WISNER, A. *La méthodologie em ergonomie: d'hier, à aujourd'hui. Performances Humaines & Techniques*, 50, 32-38, 1990. (*apud* Abrahão) **Estudos de Psicologia**, v. 7 número especial, p. 45-52, 2002.

WISNER, A. *Ergonomie et analyse ergonomique du travail: um champ de l'Art de l'Ingénieur et une méthodologie générale des sciences humaines. Performances Humaines & Techniques*, N° hors serie Seminaire Paris 1 (septembre), 74-78, 1995. (*apud* Abrahão) **Estudos de Psicologia**, v. 7 número especial, p. 45-52, 2002.

WOOD, JR., Thomaz et al. **Vencendo a crise: mudança organizacional na Rhodia Farma.** In: WOOD, JR. Thomaz (coord). **Mudança organizacional.** São Paulo: Atlas e Coopers & Lybrand, 1995.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** Tradução de Daniel Grassi. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICES

APÊNDICE 1 - Guia para entrevista - Diretor geral e gerente de gestão de pessoas

Prezado Senhor,

Vimos orientá-lo de que o material desta entrevista será utilizado no desenvolvimento da dissertação de mestrado em Gestão, Pesquisa e Desenvolvimento em Tecnologia Farmacêutica, pela Universidade Católica de Goiás, Universidade Estadual de Goiás e UNIEVANGÉLICA da aluna Otavia Borges Naves de Lira, cujo tema é Qualidade de Vida na empresa: fatores que proporcionam bem-estar e desempenho do colaborador de uma indústria farmacêutica.

Asseguramos total confidencialidade quanto aos dados disponibilizados e o uso é exclusivo para fins acadêmicos. Em contrapartida, nos comprometemos a enviar os resultados gerais da pesquisa como fonte de informação para sua empresa.

Nome da Empresa: _____

Endereço: _____

Nº total de funcionários: _____

Nº de funcionários da base operacional: _____

Área de atuação da empresa: _____

1) Qual sua definição de bem-estar na empresa?

2) O que você considera desempenho satisfatório?

3) Numere por prioridade como é pensada pela gestão da empresa a qualidade de vida do seu colaborador:

() Oferta de transporte

() Intervalos de descanso

() Oferta de lanche

() Tempo e espaço adequado para refeições

() Ginástica laboral

() Plano de saúde empresarial

() Espaço para lazer nos finais de semana

() Espaço para atividades físicas (quadra de esportes, campo de futebol, academia, piscina)

() Segurança no trabalho

() Oportunidade de continuidade nos estudos

() Outros

4) Quais os benefícios disponibilizados são mais aceitos pelos colaboradores?

5) Que mudanças comportamentais são esperadas com a realização de ações que busquem esses benefícios? E de que formas as mudanças são avaliadas?

6) São estabelecidos indicadores de performance geral e/ou individual para avaliação do aumento da produtividade?

APÊNDICE 2 - Guia para entrevista – Base operacional

Caro colaborador,

Esclarecemos que o material desta entrevista será utilizado no desenvolvimento da dissertação de mestrado em Gestão Pesquisa e Desenvolvimento em Tecnologia Farmacêutica, pela Universidade Católica de Goiás, Universidade Estadual de Goiás e UNIEVANGÉLICA da aluna Otavia Borges Naves de Lira, cujo tema é. Qualidade de Vida na empresa: fatores que proporcionam bem-estar e desempenho do colaborador de uma indústria farmacêutica.

Asseguramos total confidencialidade quanto aos dados disponibilizados e o uso exclusivo para fins acadêmicos.

1- DADOS PESSOAIS:

Sexo: _____ Idade _____

Profissão: _____

Estado Civil: _____

Número de Filhos: _____

Naturalidade/Estado: _____

Escolaridade: Ensino Fundamental () Ensino Médio () Superior ()

Renda Mensal:

1 salário mínimo () 2 salários mínimos () acima de 2 salários mínimos ()

Tempo de Serviço na Empresa:

1 ano () 2 anos () mais de 2 anos ()

2) Numere de 1 a 5 o que você considera mais importante para seu bem-estar no trabalho:

- () Trabalhar na área que gosta
- () Trabalhar em local confortável e adequado
- () Ter confiança de que a empresa valoriza seu trabalho e o mantém contratado
- () Saber que a empresa se importa com sua saúde
- () Facilidade de convivência com chefes e colegas
- () Outros

3) Está satisfeito com função que exerce na empresa? Gostaria de mudar de função?

4) O que você precisa para trabalhar melhor?

5) Marque com X os benefícios que empresa oferece:

- () Oferta de transporte
- () Intervalos de descanso
- () Oferta de lanche
- () Tempo adequado para refeições
- () Espaço adequado para refeições
- () Ginástica laboral
- () Plano de saúde empresarial
- () Espaço para lazer nos finais de semana
- () Espaço para atividades físicas (quadra de esportes, campo de futebol, academia, piscina)
- () Segurança no trabalho
- () Oportunidade de continuidade nos estudos (Graduação, Pós-graduação)
- () Outros

6) Quais benefícios oferecidos pela empresa que você considera como prioridade para garantir qualidade de vida no trabalho?

7) Como você fica sabendo dos benefícios que a empresa oferece?

Avisos, cartazes

Através de palestras

Reuniões

8) Existe uma adesão dos colaboradores a estes benefícios?

Sim

Não

Às vezes

9) Nos últimos anos, quais mudanças você nota em você mesmo, recebendo os benefícios que a empresa oferece?

10) É possível notar se seus colegas gostam de trabalhar nessa empresa? O que faz você pensar assim?

11) A Empresa oferece treinamentos ou instruções quanto aos métodos de trabalho que deve utilizar, com vistas a salvaguardar sua saúde e prevenir acidentes?

12) Você realiza as tarefas diárias em pé ou sentado?

13) Existem instalações com assentos para descanso na empresa?

14) O mobiliário utilizado para execução do trabalho é adequado para sua postura e movimentação corporal?

15) As condições de ruídos e temperatura estão sob níveis aceitáveis no período de trabalho?

TERMO DE CONSENTIMENTO

Empresa, CIFARMA CIENTÍFICA FARMACÊUTICA LTDA. CNPJ: 17.562.075/0001-69 abaixo representada, declara, por meio deste instrumento, para fins de participação na pesquisa sobre Qualidade de Vida no Trabalho no Setor Produtivo da Indústria Farmacêutica, Curso de Mestrado em Gestão, Pesquisa e Desenvolvimento em Tecnologia Farmacêutica, ministrado pela UCG-UEG-Centro Universitário de Anápolis, mestranda Otávia Borges Naves de Lira, orientadora Prof^ª. Dr^ª. Eliane Lopes Brenner.

Afirma conhecer o projeto de pesquisa e permitir coletar informações em forma de questionários, entrevistas, e apresentar em Defesa de Dissertação de Mestrado, mencionando o nome da empresa pesquisada, em contrapartida a mestranda se compromete em repassar os resultados obtidos integralmente a direção da organização.

Assinatura: _____



Goiânia, 08 de julho de 2009.