

# QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO NA TELE REDES TELECOMUNICAÇÕES

**Rosa de Oliveira<sup>1</sup>, Débora Borges de Arruda Costa<sup>2</sup>, Girlane Nunes da Cruz<sup>3</sup>,  
Luciana Venturozo de Queiroz<sup>4</sup>, Paulo Fagundes da Silva Junior<sup>5</sup>, Ércio Florentino<sup>6</sup>**

<sup>1, 2, 3, 4, 5,</sup> Graduados pela Universidade Paulista-UNIP, <sup>1</sup>rosaol@gmail.com, <sup>6</sup>ercio.florentino@terra.com.br

**Resumo-** Este trabalho destaca a importância da qualidade de vida das pessoas no seu ambiente de trabalho, tendo como propósito estudar uma empresa do ramo de telecomunicações, que enfrenta dificuldades financeiras em razão da estagnação do mercado. Para a realização desta pesquisa, buscamos pressupostos teóricos em autores que desenvolveram pesquisas sobre QVT, além de uma metodologia qualitativa, com a realização de entrevistas, baseadas no modelo de *Walton*. O plano proposto visa desenvolver e implementar um programa de QVT baseada na filosofia 5S, pois se espera criar um ambiente mais saudável, com novas perspectivas e conseguir um maior envolvimento dos funcionários com os objetivos da empresa, e este envolvimento é um elemento fundamental para o aumento da produtividade da organização.

**Palavras-chave:** Qualidade de vida no trabalho, Tele Redes, *Walton*, 5S.

**Área do Conhecimento:** Ciências Sociais Aplicadas

## Introdução

Na era do conhecimento, a crescente competitividade entre as organizações faz com que haja pesquisas sobre os processos existentes, e que estes sejam explorados ao máximo, de forma ágil, eficaz, eficiente, buscando a diminuição dos custos de produção, mobilizando as pessoas envolvidas, inovando, criando novos produtos e agregando valor perceptível ao cliente e à sociedade. Mas para que isso ocorra, é necessário que também se verifique a qualidade de vida das pessoas, uma vez que os impactos positivos e negativos do trabalho podem estar relacionados aos objetivos e resultados da empresa.

Assim, este trabalho busca identificar e analisar o estudo de caso da empresa TELE REDES TELECOMUNICAÇÕES, do ramo de Engenharia de telecomunicações, onde será abordada a qualidade de vida no ambiente de trabalho. A TELE REDES é uma empresa que vem impulsionando o desenvolvimento das Telecomunicações no Brasil, desde a época de sua fundação, em março de 1974. Modernidade e experiência são fatores que marcadamente moldam o perfil da empresa.

O objetivo deste trabalho é avaliar a qualidade de vida no trabalho – QVT e o grau de satisfação dos funcionários de uma empresa de telecomunicações. Pois com a privatização do setor em âmbito nacional, e a inserção de grupos estrangeiros, restou para as organizações nacionais o aprimoramento contínuo dos processos, e paralelamente o investimento na

qualidade de vida dos funcionários, para se obter mais competitividade.

Buscando-se verificar as percepções dos funcionários da empresa face aos indicadores de QVT propostos por *Walton*. E apresentando propostas que visam à melhoria da QVT na empresa objeto de estudo.

## Materiais e Métodos

O estudo se propôs a pesquisar os 210 (duzentos e dez) funcionários da TELE REDES que trabalham na filial da Regional Sudeste, localizada na cidade de São Paulo, excluindo apenas aqueles que se encontravam em férias, licença gestação, licença saúde, ou ainda que faltaram no dia da entrega do questionário.

A pesquisa se constituiu de duas etapas, a primeira através de observações diretas sobre as condições físicas do ambiente da empresa, dos trabalhos realizados no seu dia-a-dia e entrevista pessoal com o responsável pelo Departamento Pessoal.

E a segunda por intermédio de um questionário baseado no modelo de *Walton* elaborado por ROCHA (1998:58). O questionário foi utilizado para facilitar a coleta de informações e análise de dados. Possui respostas fechadas sem a identificação do funcionário, para que assim houvesse a possibilidade de uma contribuição fidedigna.

O questionário constituído a partir da metodologia de *Walton*, cujos critérios para a verificação do nível de qualidade de vida no trabalho ficam subdivididos em blocos.

Ressaltando que a primeira dimensão apresentada foi alterada em sua ordem e passou a ser o último critério apresentado aos funcionários, pois quando a questão é salário as pessoas tornam-se mais receosas em se expor para um indivíduo alheio ao ambiente da empresa.

Mediante essas entrevistas, demonstra-se, pela aplicação do modelo de *Walton*, que há muitos desafios para o mundo empresarial, um deles está relacionado à necessidade de uma força de trabalho saudável motivada e preparada física, mental e emocionalmente, para enfrentar a extrema competição e os conflitos existentes nos dias de hoje, tornando-a mais produtiva e criativa. Outro desafio é a necessidade de desenvolver as capacidades e responder à demanda de seus funcionários quanto à qualidade de vida, pois as pessoas estão mais atentas ao próprio estilo de viver e questionam mais seus hábitos. Qualidade de vida implica mudança interna e conscientização, a fim de que se estabeleça maior equilíbrio entre a vida profissional e a realização pessoal.

Diante do exposto, os autores propõem a implantação de um programa 5S, que atende a necessidade da empresa amenizando os problemas levantados, com a vantagem de ser economicamente viável à empresa por se tratar de uma aplicação de baixo custo.

A campanha 5S não necessita de grandes investimentos, pois se trata de um processo educacional, isto é, uma transformação cultural que se torna, comportamental.

O maior ganho que o 5S proporciona é a mudança de comportamento das pessoas e do ambiente da empresa. Economia, organização, higiene e disciplina tornam-se palavras comuns, e praticada por todos. Estes fatores são fundamentais para elevar a qualidade de vida das pessoas, pois estarão vivenciando uma melhoria no ambiente de trabalho do qual fazem parte.

O Programa 5S contribui verdadeiramente com a qualidade de vidas das pessoas na empresa e é um importante instrumento no início dos processos de mudanças e na introdução de novos conceitos de gestão, ajudando a transmitir de forma simples os conceitos de qualidade.

## Resultados

Após a análise das respostas obtidas na pesquisa, podemos afirmar que a gestão utilizando conceitos e práticas em qualidade de vida, traz respostas amplamente positivas em termos também de produtividade e resultados econômicos.

O resultado deste presente trabalho procurou identificar como a qualidade de vida no trabalho se apresenta dentro do contexto organizacional da empresa. Como as mudanças impostas ao ser humano demandam uma rápida e constante transformação na sua forma de ser, pensar, sentir e reagir, exige-se da organização uma gestão administrativa de pessoas cada vez mais aprofundada no comportamento do funcionário.

É necessário, também, que a empresa reconheça e valorize a bagagem cultural e de conhecimento dos funcionários. Faz-se necessário criar condições para que todos, independentes do nível hierárquico, contribuam para o desenvolvimento e manutenção da empresa.

Na visão dos autores, a aplicação da ferramenta 5S poderá oferecer como principais vantagens, o equilíbrio físico e mental de seus funcionários, a redução e prevenção de acidentes, a melhoria do ambiente de trabalho, melhorias das áreas comuns da empresa, melhoria nas condições de segurança e controle maior dos equipamentos. Além de um trabalho diário agradável, e a melhoria das relações humanas, como também a satisfação dos funcionários por trabalharem num ambiente limpo e agradável.

A aplicação do 5S também, pode ocasionar redução de custos, eliminação do desperdício, melhoria na qualidade e produtividade dos serviços.

Conforme FRANÇA (2003:175) há grande convicção de que os programas de QVT geram resultados mensuráveis na organização, entretanto ainda hoje existe pouca cultura quanto às métricas hoje existentes. Mas a associação entre QVT e produtividade é imediata e positiva, e pode contribuir para a gestão da empresa.

## Discussão

O presente trabalho focalizou o tema qualidade de vida no trabalho, que vem sendo muito debatido nos últimos anos e tornou-se fundamental para todas as empresas que possuem como meta atenuar os conflitos existentes entre trabalhador e organização, conciliando os interesses de ambos. A qualidade de vida no trabalho busca integrar o trabalhador ao seu ambiente de trabalho satisfatoriamente, a fim de que haja um equilíbrio entre sua vida pessoal e profissional.

O modelo de *Walton*, entre os demais pesquisados, é o que melhor enfatiza questões elementares à realização do trabalho. E dada à confiabilidade das respostas e os resultados, pode-se afirmar que o nível de qualidade de vida no trabalho na TELE REDES é razoável, devido ao equilíbrio entre as dimensões apresentadas por *Walton*.

Com base na pesquisa realizada na TELE REDES, os funcionários mostram que as variáveis que interferem na QVT deixa muito a desejar: a variável equidade interna, em referência aos benefícios, é muito ruim, pois a empresa não disponibiliza assistência médica, assistência odontológica, ou creches.

A variável motivação é percebida de forma negativa pelos empregados, pois segundo eles falta incentivo e reconhecimento por parte da empresa no sentido de melhorar essas variáveis resultará em uma importante fonte de ganho de produtividade.

Observou-se que mesmo em um ambiente não propício a boa condição de trabalho e, com todos os pontos fracos citados, comprova-se que a questão da QVT é pouco discutida pela empresa. Mesmo assim, quando os funcionários foram perguntados sobre o orgulho de trabalhar na empresa, grande parte dos funcionários disse ter orgulho de trabalhar na empresa. Isto representa que mesmo diante das dificuldades, as pessoas acreditam na empresa, e de certa forma, continuam motivados a contribuir. Prova de que o funcionário não deve ser apenas mais um número entre tantos outros da organização.

Este programa, quer antes de tudo, melhorar a qualidade de vida do ser humano. O 5S's são disciplinas que proporcionam a criação de locais de trabalho mais organizados e agradáveis, além de evidenciar o trabalho em equipe, provocando a reação dos funcionários à busca por soluções.

## Conclusão

Os benefícios da implantação de um programa de 5S, possuem características que podem ser aplicáveis a diferentes necessidades. São perfeitamente adaptáveis a instituições que desejam melhorar a qualidade dos serviços. Esta também é uma ferramenta que objetiva educar as pessoas e requer um cunho de caráter participativo.

Hoje, percebe-se que a QVT é importante para o administrador, independente de sua área de atuação ou nível de formação. E, atualmente, passa a englobar não somente o chão de fábrica, mas também a gerência e alta direção.

Verificou-se que estudos na área de QVT possuem uma maior pré-disposição para a utilização do método qualitativo de pesquisa e, por este motivo, sugere-se que futuras pesquisas dêem preferência a esta metodologia.

Ao longo do desenvolvimento da pesquisa, surgiram alguns pontos merecedores de estudos mais específicos, que ficam aqui registrados, como segue: estudo de clima organizacional, com o objetivo de verificar a existência ou não de conflitos dentro da empresa. E também como

forma de verificação do nível de satisfação dos funcionários.

Estudos ergonômicos que visem sanar os problemas existentes na empresa, causados pelo ruído excessivo do maquinário, ou até mesmo por esforços repetitivos dos trabalhadores no desenvolvimento de suas funções.

E também após a implementação do 5S, os autores recomendam que a empresa pesquise e estruture a melhor forma de ampliar os resultados gerados pelo 5S, através de um Programa de Qualidade Total, pois é uma poderosa ferramenta, que tem por finalidade melhorar a qualidade das atividades, dos produtos e serviços da empresa, satisfazendo, ao menor custo, as necessidades de clientes internos e externos, para assim atingir a excelência e a liderança competitiva novamente.

Os autores acreditam que as empresas, de uma forma geral, devem valorizar os seus funcionários, pois atender as necessidades de desenvolvimento e de reconhecimento pelo bom desempenho, é essencial para a melhoria no comportamento e, na qualidade de vida e do trabalho.

A necessidade de tornar as empresas competitivas colocou-se de frente com a busca pela qualidade, que deixou de ser um diferencial competitivo, para se tornar condição de sobrevivência. Para tanto, é necessário canalizar esforços para o comprometimento humano, na busca da qualidade de vida, pois para as organizações, QVT tem ser uma questão estratégica, cujo resultado implica em produtividade e satisfação física e mental dos funcionários.

## Referências

BENAVIDES, S.S. Qualidade de vida no trabalho e a gestão estratégica de recursos humanos: o projeto "vivendo bem" da *Van Den Bergh*. 2000. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) - Universidade de São Paulo, 2000.

CHIAVENATO, I. Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CHIAVENATO, I. Recursos Humanos. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

COMUNICAÇÃO INTERNA TELE REDES. Perfil empresarial: *corporate profile*. São Paulo: Tele Redes, 2000.

CHRISTO, F.H. Metodologia 5S. Revista Qualidade em saúde 2004 abr-jun (10):13-18.

CONTE, A.L. Qualidade de vida no trabalho. Revista FAE *Business* 2003 nov (7): 32-34.

FERNANDES, E.C. Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar. 5 ed. Salvador: Casa Qualidade, 1996.

FRANÇA, A.C.L. Qualidade de vida no trabalho - QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

KANAANE, R. Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao século XXI. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1995.

MORIN, E. À procura do sentido. Revista Carta Capital. Revista Carta Capital 2003 out; 263. Disponível em: [http://cartacapital.terra.com.br/site/index\\_frame.php](http://cartacapital.terra.com.br/site/index_frame.php). Acesso em 07 mai. 2005.

NEVES, M.A. Modernização Industrial no Brasil: o surgimento de novos paradigmas na organização do trabalho. Revista Educação e Sociedade 1993 ago; (45):268-277.

PEIXOTO, A.C.G. Mapa da qualidade de vida, ou uma pequena viagem ao mundo dos seus sonhos. 2 ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

PPQG Regulamento do Prêmio Paulista de Qualidade da Gestão. São Paulo: IPEG, 2004.

RIBEIRO, H. 5S: a base para a qualidade total. 13 ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1994.

ROCHA, S.K. Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso no setor têxtil. 1998. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 1998.

SICOLÍ, C.R. Qualidade de vida e fontes de pressão no trabalho do consultor organizacional em Belo Horizonte. 2003. Dissertação (Mestrado em Administração). Minas Gerais: Universidade Federal de Minas Gerais, 2003.