

UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

PERI DA SILVA SANTANA

ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO
DA INDÚSTRIA TÊXTIL PAULISTANA: ESTUDO DE CASO MÚLTIPLO

SÃO PAULO - SP

2014

UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

PERI DA SILVA SANTANA

ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO
DA INDÚSTRIA TÊXTIL PAULISTANA: ESTUDO DE CASO MÚLTIPLO

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção – PPGE, da Universidade Nove de Julho – UNINOVE-SP, como requisito para obtenção do grau de Mestre em Engenharia de Produção. Defesa do Trabalho e Pesquisa, sob orientação do professor doutor José Carlos Curvelo Santana.

SÃO PAULO - SP

2014

Santana, Peri da Silva.

Análise da Qualidade de Vida no Trabalho da Indústria Têxtil Paulistana: Estudo de caso múltiplo./ Peri da Silva Santana. 2014.

91 f.

Dissertação (mestrado) – Universidade Nove de Julho - UNINOVE, São Paulo, 2014.

Orientador (a): Prof. Dr. José Carlos Curvelo Santana.

1. Produção. 2. Processos 3. Qualidade de Vida no Trabalho-QVT.

I. Santana, José Carlos Curvelo. II. Título.

CDU 658.5

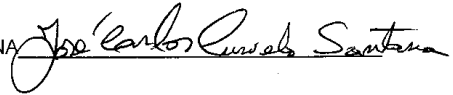
São Paulo, 20 de março de 2014.

TERMO DE APROVAÇÃO

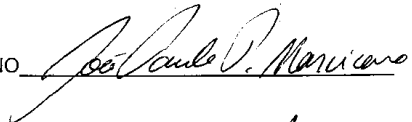
Aluno: Peri da Silva Santana

Título da Dissertação: ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA INDÚSTRIA TÊXTIL
PAULISTANA: ESTUDO DE CASO MÚLTIPLO.

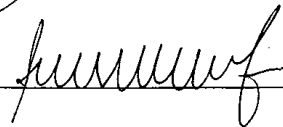
Presidente: PROF. DR. JOSÉ CARLOS CURVELO SANTANA



Membro: PROF. DR. JOÃO PAULO PEREIRA MARCICANO



Membro: PROF. DR. SIDNEI ALVES DE ARAÚJO



DEDICATÓRIA

A memória de Pedro José de Santana (*in memorian*), meu pai, que ao lado de sua esposa, minha mãe dona Maria de Lourdes Silva Santana, que com dedicação e empenho, nos educou de seu jeito e maneira seus filhos, à minha esposa Cilzi S. A. Santana pelo apoio e paciência, à Brendha minha filha querida, aos meus irmãos Pedro, Percival, Péricles e Pércio (*in memorian*), aos sobrinhos e sobrinhas, cunhadas, minha sogra dona Lurdes, à toda minha família, ao J. C. Curvelo meu professor pelas orientações e discussões, e aos meus amigos que me apoiaram para chegar até este momento e fase da vida que é e foi difícil, e outras virão....

A todas as pessoas que estiveram ao meu lado durante esta jornada, que torceram à favor e contra também, estou tentando ou estou mostrando que é possível quando se luta, busca e quer algo!

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus por manter-me com vida, saúde para suportar todos estes dias e anos, para lutar e vencer os desafios que não acabaram, novamente ao meu querido, bom e paciente Prof. Dr. Orientador José Carlos Curvelo Santana (flamenguista), pela confiança, carinho, respeito e otimismo que me inspirou muito, pela convivência, conversas, conceitos passados e discutidos, por me aturar, orientar, falar, dizer várias e diversas vezes como fazer (ainda mesmo assim errava), fazia novamente, e cheguei até aqui.

Aos professores do PPGEP (Programa *strictu-sensu*/mestrado de Engenharia da Produção da Uninove), Doutores Sidnei, Felipe Calarge, Rafael A. Mesquita, Wagner Lucato, Fábio H. Pereira, André Librantz, ao colega Jorge M. Rosa pelo apoio, incentivo, palavras e orientações.

Ao Prof. Dr. João Paulo Pereira Marcicano pelas aulas na Universidade de São Paulo - USP e orientações e presença importante na banca de defesa.

A Prof^a. Dra. Ana Cristina Limongi-França pelas aulas na Universidade de São Paulo – USP-FEA, pelas discussões, conversas e orientações.

Também aos demais colaboradores do PPGEP, as meninas (os), da secretaria estendo esse agradecimento.

Não poderia de deixar de agradecer à Universidade Nove de Julho, UNINOVE-SP pela concessão da bolsa de estudos do mestrado, durante o período de 2012 a 2014.

Serei para sempre muito grato a todos, muito obrigado!

“Quem tem um amigo, mesmo que um só, não importa onde se encontre, jamais sofrerá de solidão; poderá morrer de saudades, mas não estará só”.

Amir Klink

RESUMO

O objetivo deste trabalho foi analisar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), na indústria têxtil paulistana, com os processos da produção, ambiente, desempenho e satisfação dos colaboradores. Investigar a qualidade de vida que apresenta algumas ligações com outros fatores, como a utilização seus domínios físicos, psicológicos, as relações sociais e o meio ambiente, e as facetas que os compõem interferindo nas políticas e práticas empresariais da produção e indústria têxtil. Há uma redefinição de políticas e práticas nos processos de produção para alavancar a produtividade com fatores de sucesso para a melhoria da qualidade de vida das pessoas no ambiente de trabalho, sendo abordado aqui na produção têxtil. Ocorrendo uma preocupação também nestas indústrias do segmento têxtil com relação à, onde questões sociais, ergonômicas, saúde dos trabalhadores e nas empresas ou indústrias em afastamentos, acidentes, riscos e também em produtividade. E também foca a importância da QVT, no segmento têxtil, com a aplicação de uma pesquisa realizada na linha de produção, traduzindo seus resultados na preocupação e a influência da QVT no processo produtivo e o papel da gestão e sua interferência, tendo um melhor desempenho e produtividade. Para atingir este objetivo, discutiu-se a importância da QVT, seus princípios, levantando a percepção e o nível de satisfação dos colaboradores das empresas, na identificação dentro dos pontos de desenvolvimento e divulgando ações que a própria empresa utiliza ou utilizou como plano de ação para a melhoria da percepção do ambiente de trabalho, sendo que a conclusão foi que as empresas vêm buscando continuamente o aumento da produtividade, onde os resultados demonstram que a preocupação com a QVT nas indústrias e a interferência na produção e no ambiente empresarial.

Palavras-chave: Produção, Processos e Qualidade de Vida no Trabalho-QVT.

ABSTRACT

The objective of this work was analyzing the Quality of Work Life (QWL) and address, the textile industry in the city of São Paulo, in São Paulo's textile industry, where with the processes of globalization in the economic system is developing as global factors become more important in policy and business practices, and in the textile industry, which loses strength, don't give a due attention in this regard. There is a redefinition of policies and practices in the production process and this is reflected in productivity with success factors for improving the quality of life of people in the workplace, being in textile production . It also focuses on the importance of Quality of Work Life (QWL), industry, knitting and textile manufacturing, where through a survey and see results through their concerns and influence the QWL in the production process and the role of management to see whether it has sustainability in the process, with improved performance and productivity. The overall objective of this study was to analyze the quality and productivity and job satisfaction in companies in the industry and textile industry. To achieve this goal, discussed the importance of quality, raising the profile and level of satisfaction of employees of companies identifying points of developing and publicizing actions that the company itself used as an action plan for improving the understanding of the environment work, according, where the conclusion was that companies are continually seeking increased productivity, where the results show that the concern for QWL in industries and impact on productivity and the business environment.

Keywords: Production, Processes and Quality of Working Life - QWL .

SUMÁRIO

LISTA DAS SIGLAS	vi
1. INTRODUÇÃO	11
1.1 Justificativa	12
2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	14
2.2 O Meio Ambiente da Indústria Têxtil.....	19
2.3 Efeitos da produção têxtil na QVT	21
2.4 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).....	23
2.6 Qualidade de vida no trabalho na indústria têxtil	33
3. METODOLOGIA	38
Figura 4.2:Tabulação da questão 2, sobre a atenção da qualidade de vida.....	45
de seus funcionários.	45
5. CONCLUSÕES	63
7 REFERÊNCIAS	66
MELZER, A. C. S. Fatores de risco físicos e organizacionais associados a distúrbiososteomusculares relacionados ao trabalho na indústria têxtil. Fisioterapia e Pesquisa , vol.15, nº1,pp.15-29,2008.....	69
5. CONCLUSÕES	63
6. SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS	65
7. REFERÊNCIAS	66
ANEXO A: Questionário sobre Qualidade de Vida no Trabalho – QVT.....	72
ANEXO B: Artigo publicado na Revista ESAB.....	78

LISTA DAS SIGLAS

- ABEPRO** – Associação Brasileira de Engenharia de Produção;
- ABIT** - Associação Brasileira da Indústria Têxtil e de Confecção;
- APEX** - Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos;

- BPSO** - Biológico, Psicológico, Social e Organizacional;
- IEMI** - Instituto de Estudos e Marketing Industrial;
- QVT** – Qualidade de Vida no Trabalho;
- SSO** - Saúde e Segurança Ocupacional.

LISTA DE QUADROS

Quadro: Evolução do Conceito de Qualidade de Vida no Trabalho.....	25
---	----

LISTA DE FIGURAS

Figura 2.1: Etapas características do processamento de produção têxtil, tecidos de algodão e sintéticos.....	18
Figura 2.2: Modelo BPSO da Qualidade de Vida no Trabalho.....	29

Figura 3.1: Figura 3: Tela inicial da ferramenta <i>Survey-Monkey</i>	41
Figura 3.2: Tela com questionário aplicado sobre QVT.....	42
Figura 4.1: Tabulação das respostas sobre a QVT no ambiente organizacional.....	44
Figura 4.2: Tabulação das respostas sobre Atenção da QVT dos funcionários.....	45
Figura 4.3: Tabulação da questão, sobre sobre a QVT ser um dos elementos mais importantes para a produção social e industrial.....	46
Figura 4.4: Tabulação da questão: Sobre estar motivado para trabalhar.....	47
Figura 4.5: Tabulação da pergunta sobre a como se avalia a liberdade de expressão no trabalho.....	48
Figura 4.6: Tabulação de respostas de sobre a relação dos superiores e subordinados.....	49
Figura 4.7: Tabulação da pergunta sobre o nível de responsabilidade no trabalho.....	50
Figura 4.8: Tabulação de dados da pergunta sobre motivação e desempenho.....	51
Figura 4.9: Tabela sobre a questão: as mudanças são notórias no meio ambiente natural e contribui diretamente na saúde dos funcionários e, também, na sua produtividade, como você analisa as ações da empresa.....	52
Figura 4.10: tabulação das respostas para a pergunta, a sua empresa visa à utilização de produtos orgânicos, reciclagem e/ou preocupação com o meio ambiente.....	53
Figura 4.11: Tabulação da questão no investimento em programas sobre a qualidade de vida no trabalho e também em questões no meio ambiente.....	54
Figura 4.12: Dados da questão conscientização dos administradores e empresários da importância de implementar a QVT.....	55
Figura 4.13: Tabulação da pergunta sobre programa para educação, ambiental e de QVT para funcionários e seus familiares.....	56
Figura 4.14: Tabulação da questão sobre o ambiente de trabalho, condições e clima favorecem e/ou interferem na produtividade dos funcionários.....	57

Figura 4.15: Dados da pergunta sobre investir ambiental, tendência nas indústrias e reflexos na produção de bens e serviços.....	58
Figura 4.16: Tabulação da questão sobre o quanto você está satisfeito com a QVT?.....	59
Figura 4.17: Tabulação de dados, que aborda as condições da QVT, benefícios e a preocupação das organizações no ambiente produtivo e ações da empresa.....	60

1. INTRODUÇÃO

As indústrias têxteis no Brasil surgiram no período colonial e se desenvolveram a partir do início do Século XX, principalmente, na região Sudeste do país, segundo Kon e Coan (2009). A indústria têxtil tem cerca de 80% das suas empresas situadas nas regiões sudeste e sul do Brasil, em sua maioria nos estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul, dados do Instituto de Estudos e Marketing Industrial - IEMI (2010).

Os processos e etapas da produção têxtil que contemplam a fiação, beneficiamento, tecelagem e/ou malharia, e confecções. Esses processos exigem uma sinergia e uma boa ligação entre a empresa, seus processos produtivos e maquinários, além de um bom comprometimento da mão-de-obra, dentro dos processos para se resultar em uma boa produção têxtil.

A procura por uma maior e melhor produtividade, e a busca da Qualidade de Vida no Trabalho – QVT são questões da produção têxtil que compõem um mosaico complexo que podem ser analisadas, onde o presente trabalho tem por tema: Qualidade de Vida no Trabalho, na Produção da Indústria Têxtil Paulistana, estudo de caso múltiplo.

No processo produtivo e estruturas organizacionais, na sociedade e na economia mudam de forma constante, devendo-se ter o uso dos processos produtivos, engenharia e gestão que levem ao desenvolvimento das indústrias têxteis paulistanas.

O segmento têxtil encontra-se com grande participação neste cenário, onde em sua produção, qualidade do produto, do ambiente e do trabalho, e em suas atividades sendo direcionada para a redução de impactos ambientais tanto do meio ambiente e do local de trabalho, e com isso a importância de estudos sobre a Qualidade de Vida no Trabalho - QVT (POZO, 2013).

Na linha de produção da cadeia têxtil e seus processos, deve-se ter uma boa estruturação, onde se exige uma visão e postura estratégica das organizações muito além da visão de lucratividade, criando assim a exigibilidade de implantação de novos métodos de gestão e processos produtivos voltados à qualidade e produtividade.

Em alguns casos os danos provocados nos ambientes de trabalho nos remetem a implantar propostas para amenizar e até mesmo excluir os efeitos nocivos provocados ao meio ambiente pelo processo de produção. Pretende-se abordar neste trabalho, o fato de que muitas empresas do setor industrial têxtil, devem e estão tomando as providências necessárias para que sejam consideradas no processo produtivo, procedimentos corretos e os custos dessas providências e refletem também na QVT dos colaboradores.

1.1 Justificativa

Este trabalho se justifica pela importância do tema, e pela pouca produção e pesquisa de trabalhos de pesquisa que retratem a QVT no meio têxtil, contribuindo para a discussão no campo empírico e teórico, com a apresentação da QVT nas indústrias têxteis paulistana, onde pode e deve ter aumentos de produtividade do trabalho, que não é uma tarefa fácil, e o papel da gerência de produção como base para a preocupação com o tema de QVT gera oportunidades para o trabalhador maior liberdade, autonomia, responsabilidade, participação e nos resultados de trabalho e em seu ambiente seu desenvolvimento mais amplo, o trabalhador tem ou pode ter mais oportunidades de realização e satisfação pessoal e progresso em seu trabalho (LIMONGI-FRANÇA, 2010).

Assim, neste trabalho, buscou-se estudar os processos de produção na indústria têxtil, que estão ligados na qualidade estrutural da empresa, também na instrução, qualificação e orientação de sua mão-de-obra, ou seja, dos seus funcionários, e com isso afeta a Qualidade

de Vida no Trabalho – QVT deles, onde as empresas que buscam uma maior competitividade, estando atentos à satisfação de seus *stakeholders*, para gerar uma maior e melhor produtividade (OLIVEIRA e SACIOTTI, 2012).

O interesse principal desta dissertação, com o tema de Análise da Qualidade de Vida no Trabalho na Indústria Paulistana, foi estudar a qualidade de vida apresenta algumas ligações com outros fatores, como a utilização seus domínios físicos, psicológicos, as relações sociais e o meio ambiente, e as facetas que os compõem.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Esta dissertação objetivou fazer uma análise preliminar para verificar a importância da QVT no setor produtivo da indústria têxtil paulistana, analisando alguns processos dentro do conceito da satisfação dos funcionários das empresas, e o ambiente em que eles encontram nessas empresas para poderem desempenhar seus afazeres.

1.2.2 Objetivo Específico

- Elaborar uma ferramenta para avaliar a qualidade de vida no trabalho na indústria têxtil paulistana;

- Identificar os principais fatores que influenciam na qualidade de vida no trabalho na indústria têxtil paulistana;

- Avaliar o grau de satisfação dos entrevistados com relação à sua qualidade de vida no ambiente de trabalho.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Neste capítulo da dissertação será apresentado dentro da revisão de artigos, textos e a literatura, com o objetivo de apresentar alguns aspectos sobre tema de Qualidade de Vida no Trabalho, e a sua influência dos relacionados à produtividade no setor industrial têxtil.

2.1 A Produção Têxtil

O setor têxtil é um dos responsáveis pelo desenvolvimento econômico e social de muitos países emergentes, e conseqüentemente também do Brasil, onde sua indústria têxtil pode ser comparada aos maiores e melhores na produção mundial, dentre as 10 principais produtoras do mundo, produzindo cerca de 9,8 bilhões de peças confeccionadas ao ano, com um bom destaque no cenário mundial, tendo o 5º maior parque têxtil do mundo, dados da Associação Brasileira da Indústria Têxtil e de Confecção, ABIT (2013).

A indústria têxtil no Brasil em 2012 teve um faturamento de US\$ 58,4 bilhões, com 33.114 empresas, sendo a 5ª maior produtora, 4ª maior em confecções no mundo, exportações US\$ 1,28 bilhões e em importações US\$ 6,60 bilhões. Seu saldo na balança comercial com US\$ 5,32 bilhões negativos, investimento em torno de US\$ 10 bilhões nos últimos 5 anos, com produção média de confecção de 9,8 bilhões de peças por ano. Com relação ao número de trabalhadores 1,640 milhão de empregados, sendo 75% mão-de-obra feminina, sendo assim o 2º maior empregador na indústria de produção e transformação brasileira e compoendo cerca de 5,5% do produto interno bruto da indústria brasileira (ABIT, 2013).

A produção têxtil no mercado e em São Paulo, dentro do contexto de importação estão tendo uma grande concorrência, com o aumento de produtos importados, em razão da

participação da China, e com isso as indústrias brasileiras tiveram uma queda, onde até setembro de 2013, o mercado brasileiro já importou mais de US\$ 5 milhões em produtos têxteis, na produção que é composta pelas etapas de fiação, beneficiamento, tecelagem, malharia e confecção como segue:

- Fiação: etapa de obtenção do fio a partir das fibras têxteis que pode ser enviado para o beneficiamento ou diretamente para tecelagens e malharias;
- Beneficiamento: etapa de preparação dos fios para seu uso final ou não, envolvendo tingimento, engomagem, retorção (linhas, barbantes, fios especiais, etc.) e tratamento especiais;
- Tecelagem e/ou Malharia: etapas de elaboração de tecido plano, tecidos de malha circular ou retilínea, a partir dos fios têxteis.
- Enobrecimento: etapa de preparação, tingimento, estamparia e acabamento de tecidos, malhas ou artigos confeccionados;
- Confecções: nesta etapa o setor tem aplicação diversificada de tecnologias para os produtos têxteis, acrescida de acessórios incorporados nas peças.

Analisando o setor têxtil no Brasil, verifica-se que tem uma participação histórica e decisiva no processo de desenvolvimento industrial do país, porquanto foi um dos primeiros setores industriais a ser implantado, remontando aos tempos do império. O setor têxtil está estruturado com empresas espalhadas por todos os cantos do País, gerando milhões de empregos, sejam eles diretos ou indiretos. Formado com várias empresas divididas em pequeno, médio e grande porte, vemos que das quais apenas 11% são consideradas de grande porte e 21% de pequeno e médio porte, e as microempresas, que atingem 68% do total, representam a grande maioria do setor, em torno de 91% de brasileiros e 9% de estrangeiros,

bastante diversificado que compreende diferentes ramos de especialização, como: Fiação, Tecelagem, Malharia, Acabamento, Tricotagem, Artefatos de Passamanaria, Beneficiamento, Tecidos Elásticos, Fitas, Filós, Rendas, Bordados e Tecidos Especiais (ABIT 2013).

A quantidade de indústrias e fábricas do setor têxtil e confecção no Brasil em 2013, estado de São Paulo, no estado em 2013 é de 8.676, e na capital, ou seja, indústrias paulistanas são de 4.034, com faturamento no Brasil é de US\$ 58,4 bi em 2012 e em São Paulo é de US\$ 14,3 bi, conforme dados da ABIT (2013).

Rosa (2010) em seus estudos na produção da indústria têxtil, onde ela representa um extraordinário valor econômico-social, absorvendo expressiva quantidade de mão de obra e gerando divisas. O Brasil, com cerca de cinco mil empresas no segmento, é o sexto produtor mundial e quinto em geração de empregos diretos, produzindo anualmente quase dois milhões de toneladas de tecido, o que representa 2,5% da produção mundial.

O Instituto de Estudos e Marketing Industrial, IEMI, especializado em pesquisas e análises do setor têxtil e de vestuário, elaborou um relatório/documento, juntamente com a Associação Brasileira da Indústria Têxtil e de Confecção - ABIT e da Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos - APEX, onde foram analisadas as atividades dos diversos setores que compõe a Cadeia Produtiva Têxtil e Vestuário Brasileiro, como os de fiação, tecelagem, malharia, beneficiamento e confecção, sua estrutura produtiva, número de empresas em atividade, pessoal ocupado, volumes e valores da produção e consumo de matérias-primas (IEMI, 2013).

Além da estrutura e do desempenho da indústria nacional, o relatório também apresenta a conjuntura internacional do setor, bem como a participação do Brasil nesse cenário mundial. Posicionado entre os maiores produtores globais, e o maior fora da Ásia, o Brasil se vê à frente de grandes desafios para voltar a crescer na produção de têxteis e confeccionados, a um ritmo que se aproxime ao da produção mundial que hoje, após a crise

internacional de 2008, volta a apresentar taxas agregadas de expansão superiores a 6% ao ano. Como pode ser visto no relatório, o Brasil esta muito aquém desse índice.

A produção da cadeia têxtil brasileira (dados e estimativas de 2013) não poderá abrir mão do dinamismo, da resistência e da ousadia do Setor Têxtil e Confeccionista, que além de toda a criatividade e inovação, agrega à nossa economia a cada ano, nada menos que R\$ 114 bilhões em produção e 1,6 bilhões de postos de trabalho, diretos e indiretos. Sem dúvida a recuperação do PIB brasileiro, e atualmente passa por um crescimento muito pequeno, amargando taxas que variam de 1 a 2% ao ano, passa pela retomada dos investimentos e da expansão da indústria de transformação, e a pesquisa realça que essa expansão industrial não poderá ser consistente no longo prazo sem a retomada do crescimento da produção têxtil e confeccionista, que tanto representa para o desenvolvimento econômico e social do País (IEMI, 2013).

Conforme Figura 2.1 sobre o processo e característica da produção têxtil, o qual se deve à sincronia e ao apoio e supervisão de profissionais qualificados, envolvidos nos processos e com máquinas e equipamentos em bom estado, gerando assim uma melhor produção, e dentro disso esse processo de produção têxtil passa tem procedimentos variados, onde em todas as etapas de produção e outras só algumas.

As indústrias têxteis possuem atividades que compõem a fabricação de fibras e o acabamento de tecidos e fios, transforma os insumos e/ou matérias-prima em fios e tecidos para serem utilizados em sua estrutura, que deve ser bem elaborada, realizada em sua cadeia produtiva, desde o substrato têxtil, preparação e fiação, tingimento, engomagem, tecelagem e chamoscagem, desengomagem cozimento, alvejamento, mercerização, secagem, estamparia, lavagem, tinturaria, suprimento de água, acabamento sendo estas as etapas e características do processo de produção têxtil (FREITAS, 2002).

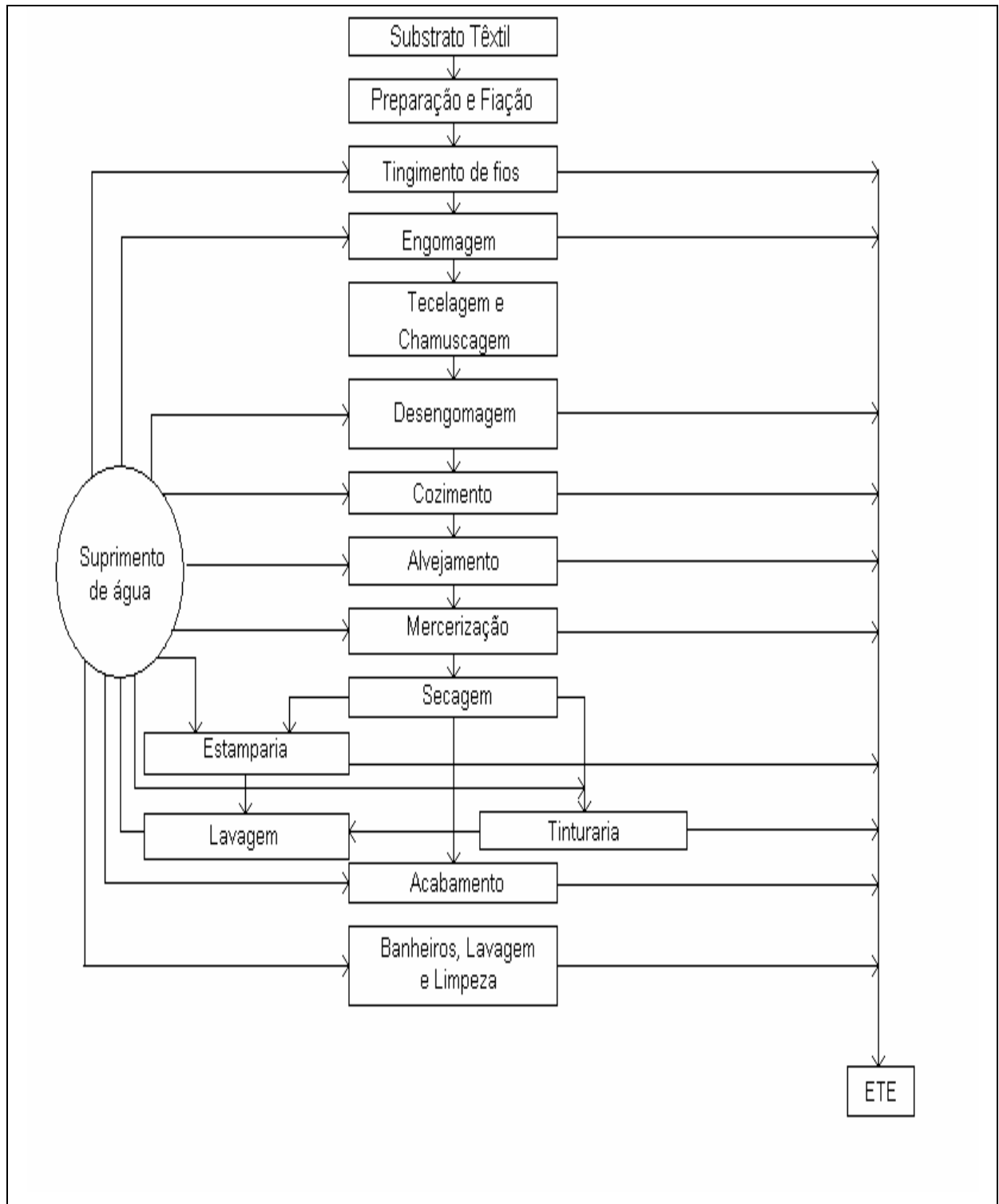


Figura 2.1: Etapas características do processamento de produção têxtil, tecidos de algodão e sintéticos. Fonte: Freitas (2002).

Verifica-se na Figura 2.1, onde nas indústrias que adotam preferência em tecnologias de produção e tratamento no processo que tem a preparação, tingimento, engomagem,

chamuscagem, tecelagem, desengomagem, cozimento, alvejamento, mercerização, utilização e suprimento de água, secagem, estamparia, lavagem, tinturaria, acabamento e limpeza e nestes processos que tem e devem ter a preocupação com o descarte de detritos e materiais no meio ambiente para não poluir e também outro aspecto que é a preocupação com os trabalhadores, ou seja, a mão-de-obra que deve ser preservada em conceitos de sua QVT.

Segundo Oliveira e Sacilotti(2012), o ciclo da cadeia produtiva do setor têxtil pode ser dividido basicamente em cinco elos principais: produção de algodão, fiação, tecelagem, confecção e varejo, e atua de forma direta em dois destes cinco elos descritos, fiação e tecelagem na elaboração de um detalhado projeto, dentro de um planejamento estratégico, ou seja, isso significa a adoção de um modelo que privilegie a pesquisa e implementação dentro do contexto, em todos os atores do processo.

2.2 O Meio Ambiente da Indústria Têxtil

Segundo Altafim e Souza (2011), a indústria têxtil é segunda maior poluente do planeta devido a sua superprodução de dejetos químicos, os quais poluem o meio ambiente, podendo diminuir a qualidade de vida das populações. Tais efeitos têm se agravado cada vez mais, resultando em drásticas mudanças climáticas, além de mudanças comportamentais e sociais, tais como, aumento da população, maior facilidade para adquirir novas peças de forma mais acessível e, conseqüentemente, o aumento de consumo. A preocupação com os problemas ambientais causados por esta, levou vários órgãos e segmentos a questionar e procurar soluções para amenizá-los, surgindo então o conceito de desenvolvimento sustentável, assim também a preocupação com a mão-de-obra.

Silva (2011) descreve que o processo na linha de produção das indústrias têxteis passa na indústria por etapas, que devem ser bem planejadas, como toda a linha de produção em

geral, pois no Brasil que tem um grande parque têxtil no mundo, concorrendo com produtos e indústrias chinesas.

No processo produtivo temos que ter uma boa mão-de-obra para evitar perdas na produção, pois um bom layout, estrutura fabril, fluxograma bem definido, arranjo físico, boas máquinas e equipamentos, não são apenas fatores que determinam uma boa produção, mas tem um aspecto que poucos notam e analisam que o ambiente e a qualidade de vida no trabalho dentro da indústria têxtil.

Getzner (2002) relata que surge a possibilidade das empresas adotarem tecnologias limpas, que são justificáveis à medida que podem levar a um aumento de produtividade, resultante da redução de custos, e à racionalização dos desperdícios no âmbito dos processos produtivos.

A gestão de recursos ambientais e a administração de atividades econômicas e sociais de forma a utilizar de maneira racional os recursos naturais, incluindo fontes de energia, renováveis ou não, e a QVT esta dentro dos aspectos desta gestão.

Rosa (2010) aponta que pesquisas da Associação Brasileira de Engenharia de Produção - ABEPRO, uma das subáreas de conhecimento tipicamente afetas à Engenharia de Produção é a Engenharia da Sustentabilidade. Dentro desta subárea destacam-se o planejamento da utilização eficiente dos recursos naturais nos sistemas produtivos diversos, a destinação e tratamento dos resíduos e efluentes destes sistemas, bem como da implantação de sistema de gestão ambiental e responsabilidade social.

Segundo Neto et. al. (2011), na linha de produção, o papel da Engenharia de Produção tem grande importância e um aspecto indispensável no momento em que os processos realizados para o desenvolvimento e crescimento, com inovação, aumento da capacidade produtiva, também assegurando a qualidade de vida dos trabalhadores e da população, protegendo e recuperando o meio ambiente no desenvolvimento de produtos que atendam às

necessidades da sociedade, com conhecimentos de gestão, economia a engenharia vem e busca racionalizar o trabalho, aperfeiçoar as técnicas de produção e ordena as atividades financeiras, logísticas e comerciais de uma organização.

A produção na indústria têxtil, malharia e confecção, num ponto de vista em particular da área de Engenharia de Produção, visa os processos de gestão, sistemas integrados entre mão-de-obra, equipamentos, infra-estrutura, materiais, instalações, energia e meio-ambiente devem ter certa sinergia e estar alinhadas as demandas no mundo globalizado. O conceito de produtividade das organizações agrega também variáveis externas à fábrica, como a logística de distribuição de produtos, a qualidade do projeto, a eficiência das áreas de *marketing*, vendas, finanças, pessoal, manutenção etc. Essas variáveis somente serão controladas ante um planejamento. E nesse sentido, pode-se desenvolver uma boa gestão, no setor têxtil estão envolvidos os fatores naturais, humanos e mecânicos, onde temos que otimizar a matéria-prima, desperdícios e custos, isso é, também se preocupar com os colaboradores, ou seja, a mão-de-obra em sua QVT.

2.3 Efeitos da produção têxtil na QVT

A linha de produção da Indústria têxtil apresenta para seus trabalhadores um ambiente com um perfil que apresenta riscos em relação à segurança e saúde ocupacional, em suas atividades diárias. Estes riscos encontram-se dentro de sua organização e rotina de trabalho, ligados a máquinas, equipamento e agentes agressivos como os riscos físico, químico que pode resultar-se em acidentes, onde trabalhadores são expostos a essas situações inadequadas de trabalho (SILVA, 2011).

Os processos da linha de produção na indústria têxtil são formados por várias etapas, dentre as quais que podem ser causadoras de degradação ambiental caso não sejam tomados

os cuidados necessários, como no ar, tem-se que a sua qualidade é um dos pontos fundamentais no que se refere à proteção ambiental, causando problemas respiratórios, na etapa de fiação do algodão encontra-se uma unidade de calor intenso, e um bom *lay-out* permite que uma melhor ventilação, onde se pode eliminar o uso de sistemas ar-condicionado.

Dentro destes processos, estes podem ser os impactos causados pela indústria têxtil, que ocorrem no meio ambiente, porém existem algumas ações que as empresas do setor, que podem tomar e deste modo diminuir seus impactos, ou até mesmo eliminar completamente. A escolha de máquinas e equipamentos utilizados na produção, boa mão-de-obra qualificada, investimentos em equipamentos como filtros para remoção de materiais particulados e gasosos e tanques para tratamento da água (ROSA, 2010).

Todo esse cuidado é pouco na hora de escolher os produtos químicos como corantes, tintas, lubrificantes e detergentes. Estes produtos além do mal estar que podem causar devido o forte cheiro que possuem, poluem o ambiente e as águas, então deve-se utilizar produtos não tóxicos e biodegradáveis, fazendo seu uso no tratamento da água que foi utilizada na produção têxtil.

Conforme Barros (2011) verifica-se que a ergonomia que busca a melhores condições para a execução do trabalho do operário, conciliada ao aumento da produtividade e através de estudos isso afeta direta e indiretamente as atividades de trabalho dos envolvidos no processo produtivo. A saúde ocupacional ou profissional implica na soma de todos os esforços para melhorar a saúde dos trabalhadores, tanto em seu ambiente de trabalho como na comunidade, onde o foco é a prevenção em todos os níveis, empregando todos os tipos de esforços e estratégias visando a atingir a satisfação laboral plena do trabalhador.

2.4 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

Muitos trabalhos sobre a produção na indústria têxtil não tem uma abordagem direta sobre o assunto ou dentro do aspecto da QVT, também tem havido certas dificuldades para uma definição do conceito de QVT.

No entanto com esse trabalho pretende-se apresentar uma visão e conceito de QVT dentro da indústria têxtil, abordado a produtividade e a sua importância nas indústrias têxteis paulistanas.

De certa forma a Qualidade de Vida no Trabalho - QVT se encontra na literatura de forma genérica, em seus conceitos e informações, temas e abordagens como motivação, satisfação, condições de trabalho, gerenciamento do estresse e estilos de liderança.

As atividades humanas e de produção industrial, produzem as poluições do ar, água, solo, alimentar, sonora, visual e mental ou psicológica, afetando a QVT dos colaboradores e também da sociedade principalmente.

A QVT se traduz na preocupação com o bem-estar dos trabalhadores e sua saúde no desempenho de suas tarefas. Na conceituação de QVT, várias dimensões como, por exemplo, a reestruturação do desenho de cargos e novas formas de organizar o trabalho, a formação de equipes de trabalho semi-autônomas ou auto-gerenciadas na linha de produção e a melhoria do meio ambiente organizacional. Cabe também ressaltar que embora as definições de QVT sejam muitas, a satisfação e anseios dos trabalhadores são pontos essenciais para um programa de qualidade de vida alcançar sucesso (LIMONGI-FRANÇA, 2010).

Dependendo da área de interesse o conceito, muitas vezes, é adotado como sinônimo de saúde, a felicidade e satisfação pessoal, condições de vida além do estilo de vida (MOREIRA, 2013).

Quando fala que QVT é um processo pelo qual uma organização tenta revelar o potencial criativo de seu pessoal, envolvendo-os em decisões que afetam suas vidas no

trabalho, característica marcante do processo é que seus objetivos não são simplesmente extrínsecos, focando melhora da produtividade e da eficácia em si, eles também são intrínsecos no que diz respeito ao que o trabalhador vê como fins de auto-realização e auto engrandecimento (GUIDELLI e BRESCIANI, 2010).

Albuquerque e França (2004) abordam que a QVT estende-se a levantamentos de riscos ocupacionais do trabalho, ergonomia, questões de saúde e segurança do trabalho, carga mental, esforços repetitivos, comunicação tecnológica, psicologia do trabalho, psicopatologia, significado do trabalho, processos comportamentais, expectativas, contrato psicológico do trabalho, motivação, liderança, fidelidade, empregabilidade.

Pesquisas indicam que as pessoas buscam trabalhar em organizações que focam melhor ambiente de trabalho, auto-desenvolvimento, trabalho em grupo, e com a globalização, as empresas devem dar condições para sugestões e opiniões para se ter um nível melhor e mais elevado na satisfação e motivação do trabalhador(OLIVEIRA E SACIOTTI, 2012).

O quadro 2.1 mostra a evolução da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) também refletindo em processos de qualidade, produtividade e saúde e segurança ocupacional demonstrando a QVT como variável, abordagem, método, movimento e como modismo, pois atualmente diversas empresas tem o discurso, relatam que aplicam a QVT mas na prática o que se vê e se constata é que não adotam essas práticas em sua organização, deixando de lado a importância dos colaboradores em seus processos tanto administrativos, gestão e fabris em sua linha de produção. (FERNANDES 1996).

Quadro 2.1: Evolução do Conceito de Qualidade de Vida no Trabalho.

Concepções Evolutivas do QVT	Características ou Visão
1- QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado 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, tendia a trazer melhorias tanto ao empregado quanto à direção.
3- QVT com 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 visto como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
4- QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho 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 1983)	Como panacéia/cura contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
6- QVT como adaptações aos dias atuais	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passarão de apenas um "modismo" passageiro.

Fonte: Fernandes (1996).

Segundo Santana e Santana (2012), a QVT se traduz na preocupação com o bem-estar dos trabalhadores e sua saúde no desempenho de suas tarefas, e na conceituação de QVT, várias dimensões como, por exemplo, a reestruturação do desenho de cargos e novas formas

de organizar o trabalho; a formação de equipes de trabalho semiautônomas ou auto-gerenciadas e a melhoria do meio ambiente organizacional.

Com isso a evolução da QVT, com propostas que demonstram a importância da satisfação do indivíduo com as condições ambientais e o trabalho conforme Quadro 2.1, que se desenvolvem.

Fernandes (1996) relata que a relação do indivíduo ao trabalho, tem foco na pessoa antes do resultado organizacional, com abordagens e técnicas de trabalho satisfatório, relação dos trabalhadores com a organização, problemas de qualidade e baixa produtividade, qualidade na produção e dos produtos ou serviços, problemas organizacionais e devemos ter boa implantação e continuidade dos programas de QVT, para não ficar um conceito ou processo obsoleto.

Pozo (2013) resume que a “*QVT é o trabalho como qualidade de vida*”, ou seja, valorizando o social, para a melhora da vida do colaborador, contribuindo assim para desabrochá-lo da cidadania.

Para outros pesquisadores, o processo QVT tem início na auto-valorização, pois se o indivíduo tem confiança, respeito, credibilidade em si, além de auto estima elevada, inicia-se aí o desenvolvimento da QVT.

Acredita-se que a QVT tem o conceito de melhorar e manter o ambiente de trabalho seja em condições higiênicas, físicas, sociais, psicológicas. Segundo Oliveira *et. al.* (2012), a QVT é uma preocupação exclusiva aos seres humanos, envolvendo significados de experiências, conhecimento, valores individuais ou coletivos.

Albuquerque e França (2004) têm uma destacada conceituação da QVT, e para esses autores trata-se de um conjunto de ações da empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando proporcionar condições plenas de desenvolvimento humano na realização

do seu ofício, onde este trabalhe também por prazer. As condições que melhorariam a QVT são abordadas de forma a contemplarem, os seguintes aspectos:

- Salário adequado e satisfatório;
- Segurança e saúde no trabalho;
- Desenvolvimento das capacidades humanas;
- Autonomia no trabalho;
- Produtividade;
- Múltiplas habilidades.

Por meio dessa elucidação, é possível vislumbrar a importância cada vez maior do envolvimento e da participação dos funcionários com o sistema da qualidade. Essa participação melhora o desempenho aumentando a competitividade e garantindo a sobrevivência da organização, e dentro destes aspectos, a QVT passa a ser uma preocupação cada vez mais presente nas organizações.

Considerando que as ações e programas de QVT, são de natureza multidisciplinar e esses aspectos influenciam na qualidade e produtividade também na indústria têxtil, utilizou-se o modelo de França e Oliveira (2005), que inclui os conceitos e critérios Biológico, Psicológico, Social e Organizacional - BPSO, onde cada critério tem o seguinte conceito fundamental, conforme aspectos da BPSO, contendo:

- **Biológico:** são aspectos relacionados às características metabólicas como a alimentação, atividades físicas e ergonomia, em resultam em hábitos saudáveis;
- **Psicológico:** relacionados a afetos, emoções, memória, desejos, personalidade e necessidades, sintetizada especialmente pela auto-estima e reconhecimento;

•**Social:** são relacionados a crenças e valores compartilhados, grupos e equipes de trabalho, convivência, subordinação e afinidades, suporte e acesso condições sociais e econômicas, refletem e se associam a benefícios, educação, consumo e comunidade;

•**Organizacional:** são relacionados à missão e valores da organização, mercado, tecnologia, mercado e demandas de gestão, produtividade e lideranças, que representam as lideranças, comunicação e produtividade saudável.

O modelo BPSO, conforme a Figura 2.2 permite alinhar as especialidades compostas pelos benefícios, saúde, cultura e lazer, qualidade e produtividade, entre outros e permite também adequar dentro de um contexto da evolução da visão das necessidades que o trabalho tem nas funções econômicas, social e psicológica. Sendo uma forma muito relevante que visa à melhoria e o bem-estar mental e físico dos colaboradores no âmbito Biológico, Psicológico, Social e Organizacional, onde se verificou a preocupação dentro da linha de produção da indústria têxtil paulistana.

O âmbito QVT biológico se caracteriza por ter uma conotação voltada para os hábitos saudáveis; o âmbito psicológico é voltado para as relações a emoções, afetos, necessidades e traços de personalidade; no âmbito social são retratados os valores e as crenças, o trabalho em grupo e a educação e no âmbito organizacional estão incluídos os valores e a missão da organização, a liderança, a gestão e a produtividade (LIMONGI-FRANÇA, 2010).

Figura 2.2: Modelo BPSO da Qualidade de Vida no Trabalho.



Fonte: França e Oliveira (2005).

As organizações se tornam mais competitivas, fazendo da produção bem planejada dentro das normas e procedimentos de produtividade, segurança, qualidade e sustentabilidade, armas para vencer a concorrência. Mas apesar dos recentes assuntos desenvolvidos e observados nestes aspectos, a maioria das organizações brasileiras ainda está atrasada nessa área, e na abordagem do trabalho, se desenvolve trabalhos nos 4 eixos da qualidade, como o Controle, Garantia, Gestão e Planejamento, adaptando e adotando melhorias nas rotinas e processos (GARVIN, 2002).

Conforme Hartikainen *et al.* (2010) as cobranças na linha de produção, qualidade de serviço, peças, produção e produtividade, isso devido ao aspecto de trabalho e ambiente, como o perfil da mão-de-obra e às vezes dos gestores, vemos que no trabalho e na família, podem ser vistos como instituições gananciosas, focando lucro e resultados positivos, isso se o profissional, ou seja, o trabalhador se cobrar, e acaba tendo estresse, que reflete em seu dia-dia, desempenho no trabalho, convívio no trabalho e social, podendo ocorrer acidentes, distrações e conflitos de cobrança de maior e melhor desempenho e resultados.

A QVT ganha importância nas empresas e na indústria têxtil, dentro dos processos da linha de produção, instalações e trabalho em equipe, para se ter uma boa produtividade às organizações dentro de seus planos de foco empresarial, adotam em sua Missão, Visão e Valores, mais propriamente dito em Valores a sua parte de responsabilidade nas gestões de processos, resultados, ambientais e de sustentabilidade.

2.5. Qualidade de vida no trabalho nos setores produtivos

Diferentes categorias e tipos de trabalho sofrem com a falta de uma boa QVT, pois se deve ter uma boa condução dos processos de trabalho e a preocupação com o bem-estar do trabalhador.

Diversos fatores necessitam de mudanças ou ao menos uma diminuição dos riscos, como por exemplo, os ruídos, poeira, calor, risco ergonômicos de ficar muito tempo de pé, dores na coluna, carregar muito peso que força as articulações, dentro das condições ergonômicas na indústria (PAULA, 2009).

Causas da má gestão da QVT podem gerar o absenteísmo, sendo detectado através de um estudo de caso em uma empresa de *courier* da cidade de São Paulo, como a doença efetivamente comprovada e não comprovada, razões de caráter familiar, atrasos involuntários ou por motivos de força maior, faltas voluntárias por motivos pessoais, dificuldades e problemas financeiros, problemas de transporte, motivação para trabalhar, supervisão precária da chefia, políticas inadequadas da empresa, jornadas longas de trabalho, condições insalubres, tensão emocional, desorganização do e no trabalho, sobrecarga de trabalho, insatisfação dos empregados, queda na qualidade e quantidade de trabalho realizado. O absenteísmo pode ser correlacionado, resultando na redução da produtividade, conflitos interpessoais, aumento do custo de vida (aquisição de medicamentos, consultas médicas,

sensibilização para outros tipos de transtornos etc.), ocasionando maior necessidade de salários e benefícios, o que significa aumento com os custos diretos para a empresa (SILVA, 2012).

Freitas e Souza (2009) relatam as dimensões de segurança e saúde nas condições de trabalho em uma universidade, e nestas condições que são tratadas as como condições físicas, ambientais e psicológicas que podem afetar o bem-estar do trabalhador como:

- Horários: avalia a carga horária de trabalho, a frequência com que ocorrem horas extras ou de trabalhos levados para casa que afetam a saúde do trabalhador;
- Condições físicas: trata da ergonomia, das condições ambientais de trabalho, do fornecimento e da utilização de equipamentos de segurança na realização do trabalho;
- Limites de idade para o trabalho: visa detectar condições de trabalho que são destrutivas para o bem-estar das pessoas de acordo com a idade, devido a limitações naturais do ser humano;
- Qualidade e quantidade de recursos materiais: esta sub-dimensão não é tratada em nenhum outro modelo observado neste artigo. Porém ressalta-se a importância de tratá-la, pois pode afetar a integridade psicológica do trabalhador. Quando não há o recurso material necessário para realização do trabalho com qualidade e na quantidade certa, o trabalhador pode ser pressionado pela organização na realização das tarefas em produtividade;
- Condições psicológicas: permite investigar os fatores que podem levar a alienação no trabalho, ao desinteresse, que podem ocasionar problemas psicológicos, afetando no convívio com a sociedade e a familiares;
- Privacidade, livre ou liberdade de expressão, equidade ou igualdade de tratamento;
- Tempo de hora extras, tempo com família que corresponde ao tempo de lazer, de atividades sociais, de convívio familiar sem ser afetado pelo trabalho e afins.

Para Quel (2010), dentro do conceito da gestão QVT nas organizações e instituições de ensino superior fatores como a comunicação, participação, conhecimento, ambiente de trabalho e também organizacional, vida fora do trabalho, vínculo afetivo e orgulho também afetam e criam baixa produtividade e um clima organizacional ruim dentro da organização.

A concepção das empresas sobre QVT, em alguns casos tornou-se mais teórica do que prática, tendo em vista que as ações das empresas manifestam a busca pela redução de custos, não valorizando adequadamente a qualidade de vida dos seus funcionários.

Gouveia e Confessor (2010), analisando os aspectos da QVT em uma empresa de transportes coletivos demonstram dados, onde com isso percebemos que a satisfação com o trabalho executado é um dos componentes da QVT que está presente na execução de atividades dessas empresas como:

- Compensação justa e adequada, no que se refere ao crescimento e reconhecimento de seus funcionários;
- Oportunidades de crescimento contínuo e segurança, com relação às possibilidades de futuro na organização;
- Integração social na organização, onde o relacionamento humano dentro do grupo e da organização pode ser considerado agradável;
- Condições de segurança e saúde no trabalho, ou seja, Saúde e Segurança Ocupacional (SSO);
- Constitucionalismo, as possibilidades de participação dos funcionários em meios às decisões da empresa;
- Relevância social da vida no trabalho admite ser uma oportunidade de crescimento, sentem-se felizes com o trabalho que fazem e por isso torna-se gratificante trabalhar nestas empresas;

- Trabalho e espaço total de vida externam que o trabalho é fundamental e de extrema importância para o indivíduo na sociedade.

Esses componentes relatam certa importância na implantação e preocupação da QVT não só nas indústrias têxteis, mas também em outros setores produtivos, que se preocupam com o crescimento da produtividade e da satisfação dos empregados, e esses aspectos determinam a satisfação dos trabalhadores ou não em uma linha de produção. Dentro de um cenário cada vez mais disputado e caracterizado pela busca contínua por ganhos de produtividade, associado à qualidade dos produtos e de serviços originados em processos que hoje em dia estão mais flexíveis e a mão-de-obra deve acompanhar estas tendências na linha de produção, juntamente com a preocupação da questão da qualidade de vida no trabalho e a produção.

2.6 Qualidade de vida no trabalho na indústria têxtil

Muitos são os fatores que interferem na QVT dos trabalhadores na linha de produção têxtil, pois não incluem somente fatores diretamente relacionados à saúde, tais como: bem estar físico, funcional, emocional e bem estar mental, mas também, elementos como trabalho, ambiente, relação social dentre outras.

Ocorre e surgem lesões nas mãos, braços, ombro, coluna, tendinites, lombalgia, bursite com serviço que produzem monotonia, perdas auditivas, falta de atenção, entre outras e esses distúrbios e doenças causam afastamento do trabalho e comprometem a qualidade de vida de um grande número de pessoas.

Dentro da realidade dos trabalhadores da linha de produção da indústria têxtil paulistana, Silva (2007) identificou nos relatos dos entrevistados certas características de um

ambiente de trabalho maçante, repetitivo, máquinas e equipamentos barulhentos, serviços monótonos, cobrança pela produção e metas, absenteísmo, riscos e problemas ergonômicos, supervisores e líderes de produção que não possuem uma boa relação com os demais colegas de trabalho, não há certa participação em discussões e decisões nos processos de trabalho e produção, relação hierárquica, produção em células, ritmo de produção, jornada de trabalho puxada, horas-extras e banco de horas.

Com isso percebe-se que o ritmo intenso de trabalho dentro de um local de trabalho com condições insalubres, que se referem às condições físicas como ventilação, temperatura, iluminação, barulho e SSO (SILVA, 2007).

De acordo com Monteiro *et al.* (2007), a preocupação com a produção e a qualidade dos processos de produção têxtil, que podem resultar em sérios questionamentos nos diversos setores da atividade industrial como a QVT. Dentre estes setores está a Indústria Têxtil, Tinturaria e Vestuário, que desde os tempos muito remotos, tem sido uma das atividades econômicas mais importantes, contribuindo para o progresso e evolução da melhoria dos processos produtivos e também com a qualidade de vida dos funcionários das empresas têxteis paulistanas.

A qualidade de vida e os seus dilemas nas indústrias têxteis paulistanas, são relacionadas com:

- Alinhamento das necessidades pessoais e coletivas;
- Natureza dos direitos e deveres no ambiente de trabalho;
- Importância da QVT na linha de produção das indústrias têxteis paulistanas;
- A gestão e os relacionamentos no chão-de-fábrica.

Atualmente uma das preocupações no segmento do trabalho trata-se não somente ao aumento da produtividade, mas envolve também a melhora da QVT. A QVT está relacionada

com o estresse e a forma de evitá-lo, buscando a satisfação no trabalho, importância da saúde mental e à necessidade de garanti-la no ambiente laboral (MONTEIRO *et al.*, 2007).

Segundo Santos (2009), os recursos humanos são os aprofundamentos teóricos e práticos do comportamento organizacional, no qual relata a motivação, liderança, democratização organizacional, tudo que envolve o funcionalismo da empresa na questão enquanto trabalho.

Dentro da linha de produção e através da análise do ambiente da linha de produção têxtil, ficam evidente alguns aspectos relacionados ao trabalho exercido pelos funcionários, que o conforto do ambiente, incluído em riscos e fatores físicos, ruído excessivo, iluminação inadequada, alta temperatura, relação com o grupo de trabalho, contribuem para um aumento do nível de estresse no trabalho. Melzer (2008), diz que as características do trabalho na indústria têxtil consideram:

- Iluminação;
- Nível de ruído;
- Temperatura;
- Ritmo de trabalho adequado;
- Trabalho repetitivo;
- Participação nas decisões;
- Relacionamento com os colegas;
- Relacionamento com a chefia/coordenação;
- Confia e acredita em promoção.

Com estes fatores, foram identificados riscos físicos e organizacionais e dentro dos físicos temos dentro da classe de riscos ergonômicos, como posturas inadequadas, trabalho

em pé, repetição dos movimentos e aspectos ambientais desfavoráveis. Os fatores organizacionais identificados são a falta de pausas ou paralização para descanso, ritmo de trabalho intenso, falta de comunicação com os colegas e de valorização da mão-de-obra (MELZER, 2008).

Destaca-se que nas atividades de bem-estar físico com o objetivo de compensar o desgaste dos trabalhadores na busca pela produtividade, depois o foco está no aspecto preventivo, em remover os aspectos causadores de mal-estar no trabalho. Assim, a produtividade passa a ser uma consequência, e não o objetivo central da QVT. Cabe registrar nesse momento que o conceito de QVT é bem amplo, pois Karpinsk (2008) considera que a mesma pode influenciar somente na melhora do ambiente físico e na redução de riscos, onde a QVT como a satisfação do trabalhador busca manter uma relação com a produtividade, associada ao bem estar, segurança, á saúde, o ambiente e condições de trabalho dentro da empresa, em quer todas tem suas crenças e valores e um conceito organizacional.

Segundo Fernandes (2009), a colocação do problema envolvendo QVT parece inadequada e impertinente, face à "*época de crise*" generalizada, cujas consequências, ao nível das organizações, se traduzem por escassez de recursos, acirrados conflitos entre grupos de interesses, concordatas e insolvências. Face a isso, impõe-se a reflexão sobre o significado que as pessoas assumem, numa perspectiva organizacional especialmente quando se considera que elas representam recursos cujo potencial é geralmente subutilizado.

Algumas empresas cristalizaram a ideia de que bons salários e bom tratamento vão automaticamente motivam os empregados a trabalhar com mais afinco, conceito que Albuquerque e França (2004) relatam que pode ser uma simplificação do comportamento humano. Encarar a QVT apenas como custos para a empresa é um erro que muitos empresários cometem, por não procurarem melhor entender o conceito.

A definição de qualidade de vida feita pela Organização Mundial da Saúde (OMS) *apud Kluthcovskyyet al. (2009)*: “a percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto da cultura e sistemas de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”.

Os conceitos de QVT são muito complexos, pois é um assunto que está cada vez mais sendo abordado, buscando a verdadeira importância da mesma no dia a dia das pessoas.

Contudo, o assunto em questão é abordado tendo relação individual e social levando em consideração algumas referências do desenvolvimento econômico, social e tecnológico da sociedade e também valores, necessidades e costumes e tradições.

De acordo com Santana e Santana (2012) relatam que a QVT é também definida como momentos de descanso, lazer aliados a prática de exercícios laborais dentro das empresas para maior e melhor produtividade, referindo-se à QVT como um conceito global, onde não só incluem fatores relacionados à saúde, como bem estar físico, funcional e mental, mas também elementos não relacionados à saúde como trabalho, família, amigos e outras circunstâncias da vida organizacional refletindo no ambiente de trabalho e produtividade.

Enfim, tanto a qualidade de vida em geral, como a qualidade de vida no trabalho, são assuntos bem amplos de ser abordado, o conceito de ambos deve ser estudado minuciosamente, pois varia muito dependendo do ponto de vista de cada indivíduo.

3. METODOLOGIA

A metodologia aplicada nesta pesquisa se classifica dentro de seus objetivos, como exploratória e descritiva, quanto à forma de abordagem da questão e problema a ser explorada na qualidade de vida no trabalho na linha de produção têxtil.

3.1 População e Amostra

Foi composta por funcionários das 2 indústrias têxteis paulistana, sendo uma da região leste e outra da região oeste. Uma de estamparia, tingimento, tinturaria e sintéticos e a outra com costura, fiação e confecção, ou seja, indústrias têxteis com uma amostragem entre 68 a 70 participantes, com os funcionários com o seguinte perfil, idade variando entre 23 a 48 anos, escolaridade nível médio à técnico. Os trabalhadores das indústrias têxteis paulistanas pesquisadas, responderam as questões que depois foram coletadas e trabalhadas para a pesquisa. De um total de quase 300 funcionários, uma porcentagem de respostas, próxima dos 25% foi alcançada.

3.2 Elaboração do questionário

Marconi e Lakatos (2010), em uma apresentação de metodologia de pesquisa, deveram discutir 3 três aspectos devem ser considerados: a natureza da experiência, enquanto fenômeno a ser investigado, o conhecimento que se pretende alcançar e a possibilidade de generalização de estudos a partir do método.

Foi elaborado um questionário para pesquisa com 18 questões, com indagações sobre o ambiente de trabalho, condições, Saúde e Segurança Ocupacional-SSO, satisfação no trabalho, avaliações na linha de produção têxtil, questões sobre o meio-ambiente, conscientização e treinamento dos trabalhadores, responsabilidade no trabalho, gestão e liderança, participação e envolvimento dos funcionários, motivação, clima organizacional.

O desenvolvimento das questões teve embasamento nas preocupações e envolvimento inerentes a QVT na indústria têxtil, percepções, ambiente, insalubridade, ruídos, remuneração, produtividade, *layout*, aspectos sociais, estrutura na indústria têxtil paulistana.

Conforme Melzer (2008), Alves e Fiorini (2012), e Limongi-França (2010), foram importantes para a elaboração do questionário.

As questões 1 e 2, são sobre a qualidade de vida no trabalho, no que diz respeito ao âmbito organizacional, preocupação da empresa, linha de produção e seu ambiente e a satisfação dos trabalhadores, as questões 3 e 14 sobre o aspecto pessoal e a sua importância. Já questões 4, 5, 6, 10 e 15 estão relacionadas com uma visão social, de relacionamento no ambiente da produção e indústria têxtil, que tem um viés de motivação e liberdade no trabalho, as outras 7, 8, 9, 11 e 12 com procedimentos para a QVT, onde indagam sobre os processos e as relações sociais no trabalho e as ações da empresa em relação à QVT.

As questões 16, 17 abordam as condições ambientais de trabalho e as questões 13 e 18, indagam as condições de melhoria da QVT para os funcionários, abordando a QVT, ambiente produtivo, e os benefícios da empresa e a relação social na empresa.

A sequência das questões em sua importância foi para não embasar e/ou direcionar as tendências de respostas dentro do questionário, não influenciando sobre assuntos semelhantes e também de verificar a concordância entre as respostas com certa coerência.

3.3 Instrumento de coleta de dados

O questionário foi composto por 18 questões, e foi aplicado através da ferramenta *Survey-Monkey*, onde os participantes acessaram o site e foram respondidos através de um *link* (<http://pt.surveymonkey.com/s/MVPHPY3>), com as questões, dentro de uma escala de Likert, abordando a análise da qualidade de vida dos trabalhadores, subordinação, ambiente da indústria têxtil, com a coleta destes dados no período entre junho e agosto do ano de 2013.

Inicialmente a pesquisa com o questionário, solicita aos entrevistados que respondam com aspectos, fatores e questões da QVT, e os aspectos metodológicos selecionados foram de 2 empresas têxteis paulistanas.

Os participantes receberam e tiveram acesso ao *link* que os levava as questões sobre QVT para serem respondidas, com *click* nas alternativas na qual eles achavam condizentes as suas percepções no ambiente de trabalho.

Com a utilização da pesquisa, veja Figuras, com as telas da ferramenta *Survey-Monkey*, verificam-se com as questões as situações dentro da pesquisa e dos seus objetivos da QVT, onde os entrevistados estavam de acordo ou desacordo, concordam ou não, muito ou pouco. E pretende-se medir as atitudes ou o comportamento dos funcionários, com questões diretas, simples e confiáveis, para se fazer isso esse tipo de pesquisa (YIN, 2010).

Na Figura 3.1 é a apresentação da tela inicial ao programa e ferramenta *Survey-Monkey*, onde depois foi criado o *link* e a aplicação das questões sobre a qualidade de vida no trabalho na indústria têxtil paulistana.

Antes da aplicação da pesquisa com as questões, o autor deste trabalho, visitou as indústrias têxteis, conversou com os envolvidos na pesquisa, enviou um e-mail com o *link* da pesquisa, para que eles pudessem responder as questões, pois também foi visto *in-loco* se as

empresas apresentavam programa de QVT implementados, onde o questionário está em Anexo.

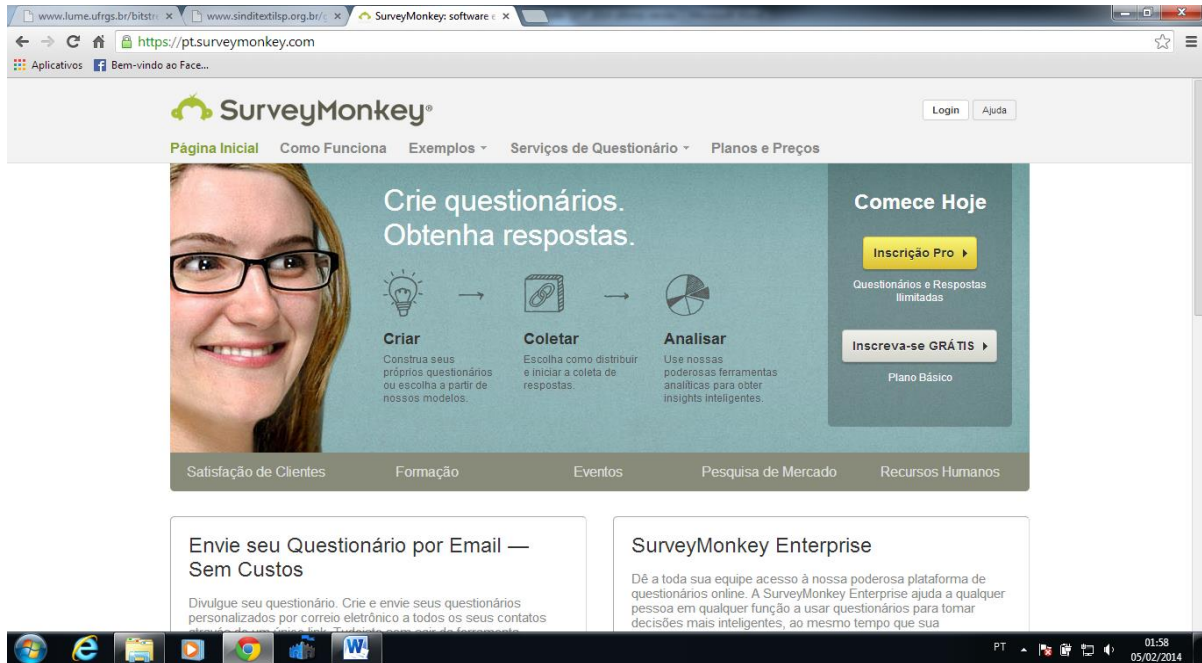


Figura 3.1: Tela inicial da ferramenta *Survey-Monkey*

Na Figura 3.2 é demonstrado a tela com as questões para serem respondidas referente a sua aplicação sobre a qualidade de vida no trabalho na indústria têxtil, para coleta de seus resultados.

QVT 2 - Qualidade Vida Trabalho

1. **Você está satisfeito com o seu nível de responsabilidade no trabalho?**

Muito pouco Pouco Médio Muito Completamente

2. **Qual a relevância de conscientizar os administradores e empresários da importância de implementar programas nas organizações sobre qualidade de vida no trabalho e no meio ambiente?**

Muito pouco Pouco Médio Muito Completamente

3. **E educando a população já é meio caminho andado no fator preservação ambiental, e em consequência, uma melhor qualidade de vida no trabalho e em casa. Com relação às organizações, devem ser as empreendedoras de estratégias para implementar programas que visem melhorar a qualidade de vida dos colaboradores e da sua família. A sua empresa tem esses programas?**

Muito pouco Pouco Médio Muito Completamente

4. **A qualidade de vida no trabalho proporciona uma maior participação por parte dos funcionários, criando um ambiente de integração com superiores, com colegas de trabalho, com o próprio ambiente de trabalho, visando sempre a compreensão das necessidades dos funcionários. Na sua empresa há essa participação?**

Muito pouco Pouco Médio Muito Completamente

5. **A qualidade de vida no trabalho é também o elemento mais importante da produção social e na atividade da indústria de confecção/têxtil?**

Muito pouco Pouco Médio Muito Completamente

Figura 3.2: Tela com questionário aplicado sobre QVT

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Verificou-se *in loco* que as indústrias têxteis possuem programas de QVT implementados em sua estrutura organizacional, ou seja, elas dão certa importância às questões sociais, ergonômicas, psicológicas, sociais e de saúde dos trabalhadores as quais não são mal implementados e refletem em pouca produtividade.

A adesão a pesquisa ficou entre 70 respondentes, de uma total de aproximadamente 300 funcionários das duas empresas, o que corresponde a 25% da população. Entretanto, alguns se abstiveram de responder algumas perguntas do questionário, mas isto não interferiu nos cálculos, pois o *software* calcula as médias e o valor na escala Likert automaticamente em cima do total de resposta de cada questão.

Como se nota, 69 entrevistados responderam que a QVT que é importante, tornando-se assim um grande desafio para o ambiente das indústrias têxteis e a Figura 4.1 traduz que 53,62% concordaram que a QVT é um desafio para as organizações, como demonstra França e Oliveira (2005) e 39,13% se demonstraram indecisos sobre esta questão e a Figura 4.1 apresenta uma tela do programa *Survey-Monkey* com as respostas/coleta de dados da pesquisa com a pergunta: A QVT é um dos desafios do ambiente atual das organizações?

Na Figura 4.2, que também retrata as respostas dos entrevistados para a questão sobre a atenção da qualidade de vida dos seus funcionários, nota-se que 70 participantes responderam a questão e, destes quase todos responderam que as empresas onde trabalham devem dar importância para a QVT. Somente 2,86% responderam que a importância deve ser média e 2,86% que deve ser dada pouca importância para a QVT em suas empresas.

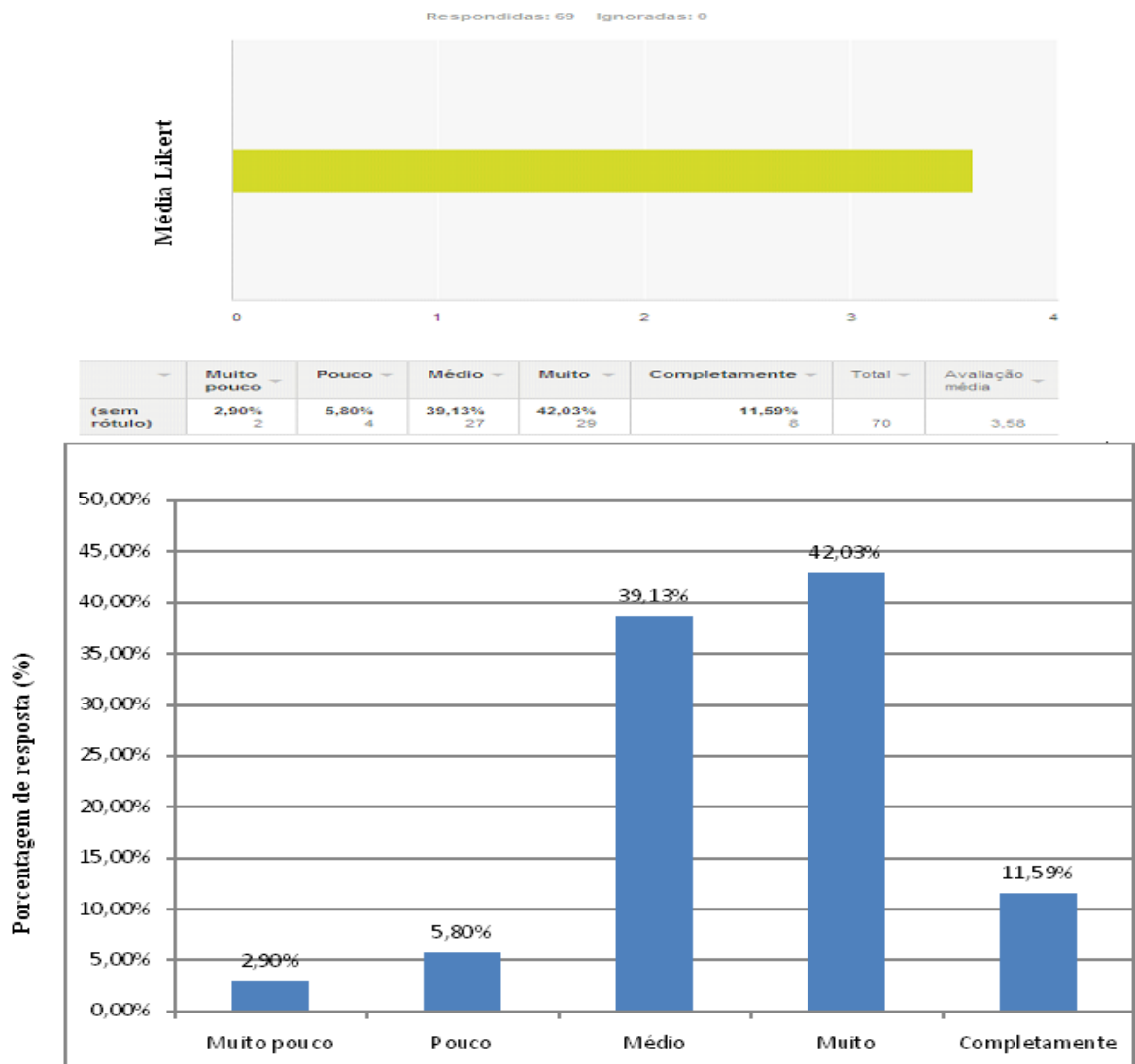


Figura 4.1: Tabulação da questão 1, sobre a QVT no ambiente organizacional.

Conforme a Figura 4.1, como a questão: A qualidade de vida no trabalho é um dos desafios do ambiente atual das organizações? E a Figura 4.2 com a questão: As organizações precisam estar atentas à qualidade de vida no trabalho dos seus funcionários?

Ambas estão relacionadas nas proximidades do questionamento onde os entrevistados, de acordo com os valores da escala de Likert (3,58 e 4,41), a média destes 2 itens foi 4,0 que indica que os entrevistados estão satisfeitos com a QVT no âmbito organizacional.



Figura 4.2: Tabulação da questão 2, sobre a atenção da qualidade de vida de seus funcionários.

Conforme Schiehl (2012) nota-se que as empresas em suas dependências e circunstâncias na qual expõe seus trabalhadores e em sua linha de produção, no ambiente organizacional precisam estar atentas e preocupadas com a sua atenção tanto para a qualidade de vida de seus colaboradores como também.

E ela é um dos desafios do ambiente atual das organizações e dentro deste contexto na indústria e linha de produção têxtil, nas suas transformações e inovações do setor (KON e COAN 2009).

A Figura 4.3 apresenta as respostas da pergunta sobre a importância de qualidade de vida no trabalho? Já que ela é um elemento importante para a produção social e na atividade da indústria têxtil. Nota-se que 20,29% dos entrevistados analisaram como sendo nada ou pouco importante a QVT, já 30,43% consideraram esta importância como média e 49,28% acreditam que a QVT é muito importante. Ao se comparar com a questão 4.3, nota-se que embora 49,28% concorde com a sua importância. E a média de Likert entre estes 5 itens (3,71 e 3,25), foi de 2,98 o que indica uma indecisão sobre a importância deste item.

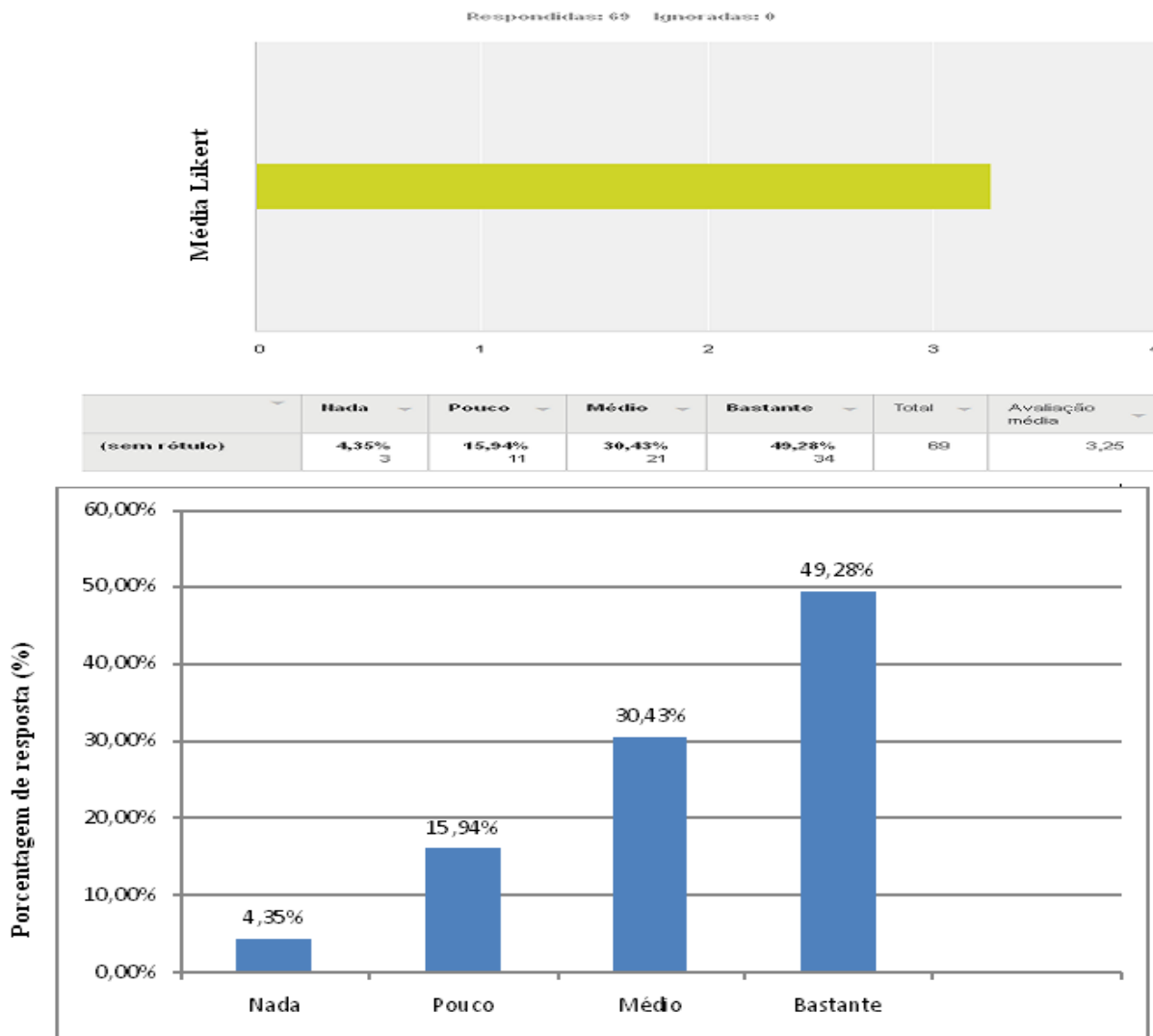


Figura 4.3: Tabulação da questão 14, sobre a QVT ser um dos elementos mais importantes para a produção social e industrial.

A média do grau de satisfação pela escala Likert (3,13), reflete que há uma indecisão sobre o programa de QVT nas empresas.

A Figura 4.4 apresenta a coleta de dados da pergunta: Em que medida você avalia sua motivação para trabalhar? Como se nota, 69 entrevistados responderam às questões e, destes, apenas 4,35% avalia sua motivação como completamente, entretanto, 26,09% acreditam que sua motivação para trabalhar é muito importante. Todavia mais da outra metade tem dúvidas e 17,42% ou não acredita que a motivação seja importante. Embora Melzer (2008) cite que a motivação seja um dos itens importantes para os funcionários se tornarem produtivos, e isto não foi verificado nesta pesquisa.

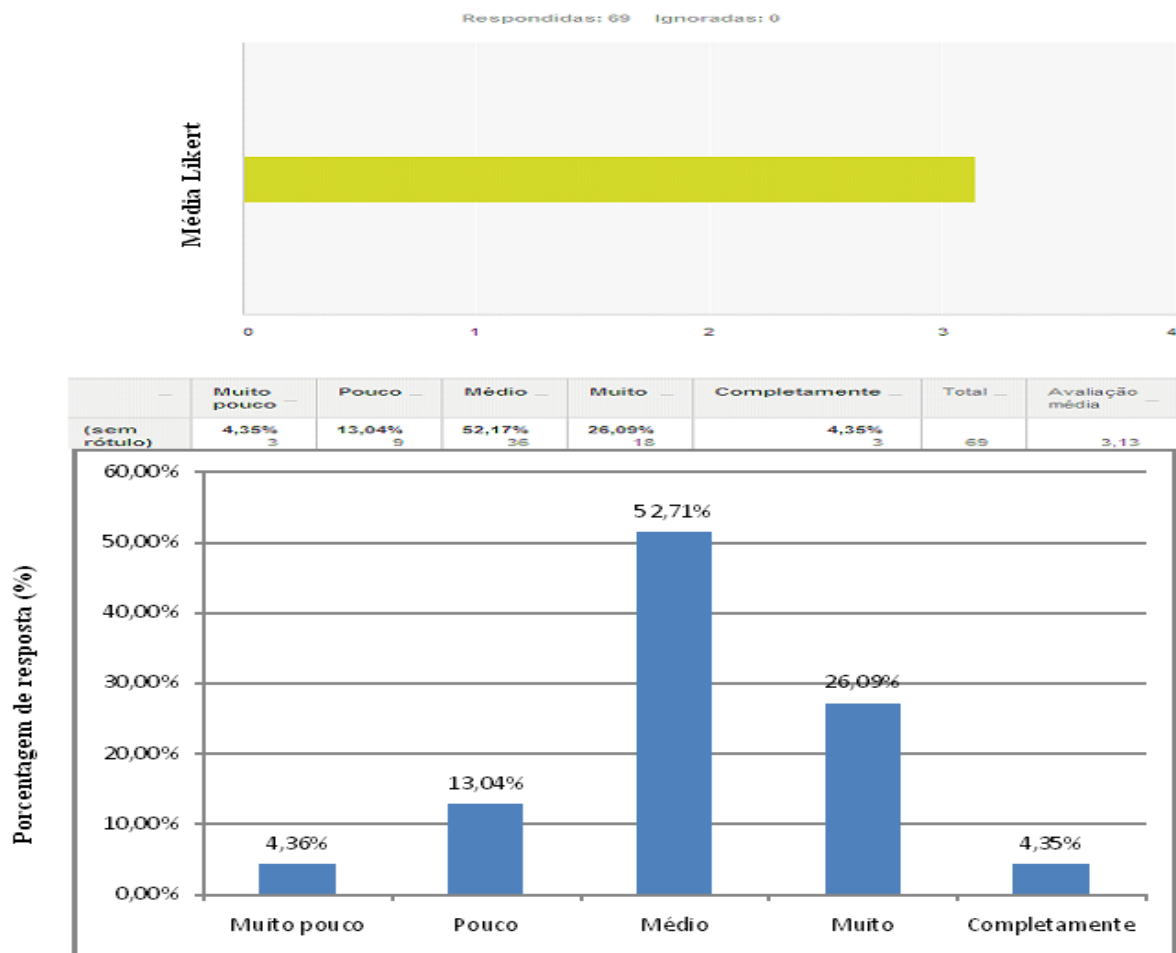


Figura 4.4: Tabulação da questão 4, sobre estar motivado para trabalhar.

A Figura 4.5 apresenta a tabulação dos dados dos entrevistados referente a pergunta, como você avalia a liberdade de expressão no trabalho? Como se nota, 68 entrevistados

responderam e apenas 7,35% avaliam a qualidade de sua relação a sua liberdade de expressar-se, entretanto 25% acreditam que ela é muito importante, porém cerca de 39,71% ficou na média e 27,94% discordam desta importância. Como se nota a avaliação da satisfação foram próximo dos 30%, como a avaliação da motivação provavelmente um fator está influenciando o outro, e dentro da escala de Likert (3,07 e 3,13). A relevância deste item não foi bem avaliada, contradizendo Melzer (2008).



Figura 4.5: Tabulação da questão 5, como se avalia a liberdade de expressão no trabalho.

Então, percebe-se que há alguns fatores influenciando nas más avaliações dos itens citados na Figura 4.6, e provavelmente há um desequilíbrio no bem estar, devido à vida e rotina de trabalho e a vida e o convívio familiar e social, não se encontrarem dentro de certo

controle, e isso porque muito pouco estão satisfeitos com a QVT, ou seja, é um fator realmente preocupante, e além disso, a pesquisa demonstrou que os colaboradores encontram-se desmotivados e insatisfeitos no trabalho, onde a motivação é um fator muito importante. Também não se pode ter liberdade de expressão no trabalho e as relações entre subordinados e superiores são ruins, sendo que as empresas pouco fazem para melhorarem este aspecto.

A Figura 4.7, mostra a tabulação da pergunta: Como você avalia a qualidade da sua relação com seus superiores e/ou subordinados? Nota-se que dos 68 entrevistados responderam e destes apenas 20,59% avaliam em pouco e muito pouco, outros 8,82% em completamente e a maioria 36,76% ficam entre estar na média ou estar indiferente, onde 33,82% veem muita importância.

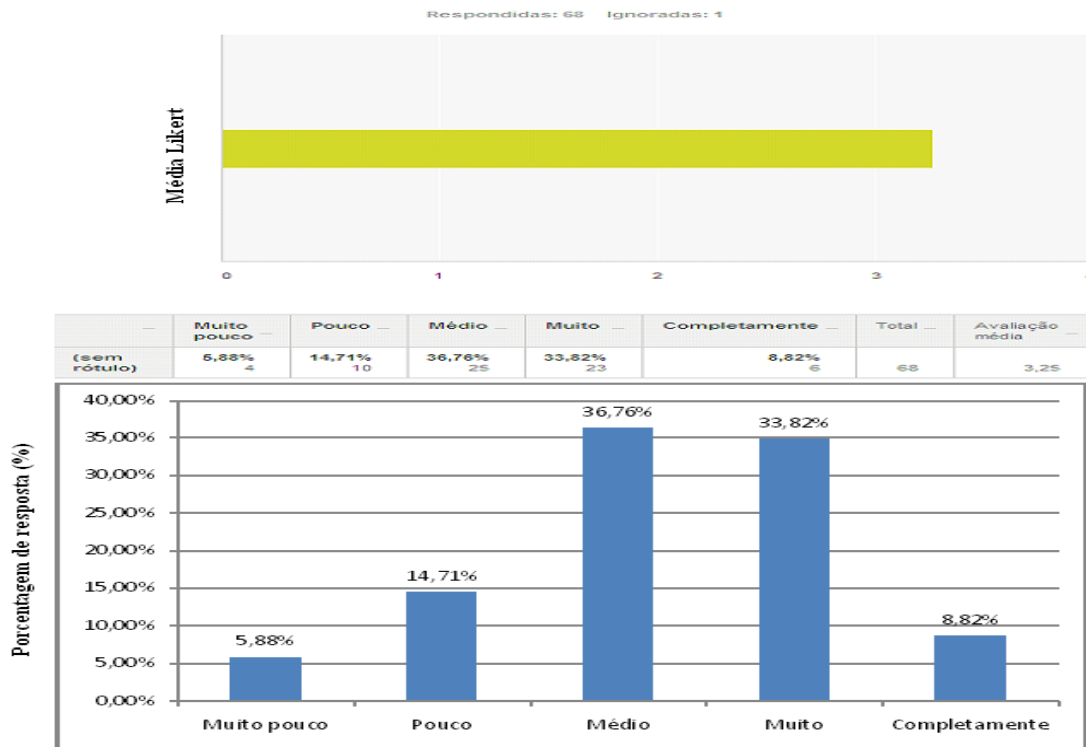


Figura 4.6: Tabulação da questão 6, sobre a relação dos superiores e subordinados.

A Figura 4.7 apresenta a tabulação dos dados da pergunta: Você está satisfeito com seu nível de responsabilidade no trabalho? Como se nota, 68 entrevistados responderam e

destes, 33,82% acreditam que é muito ou completamente importante às ações de responsabilidade, 39,71% são indiferentes, ou seja, estão na média e 26,47% acham muito pouco ou pouco importante esta satisfação seja importante com a responsabilidade no trabalho. Um terço está satisfeito com sua responsabilidade, o que corresponde aproximadamente à quantidade de satisfeitos com a sua motivação (Figura 4.4) e a liberdade de expressão (Figura 4.5), correlacionando com o que é dito por Albuquerque e França (2004), entretanto o grau de indecisão continua próximo de 40%.

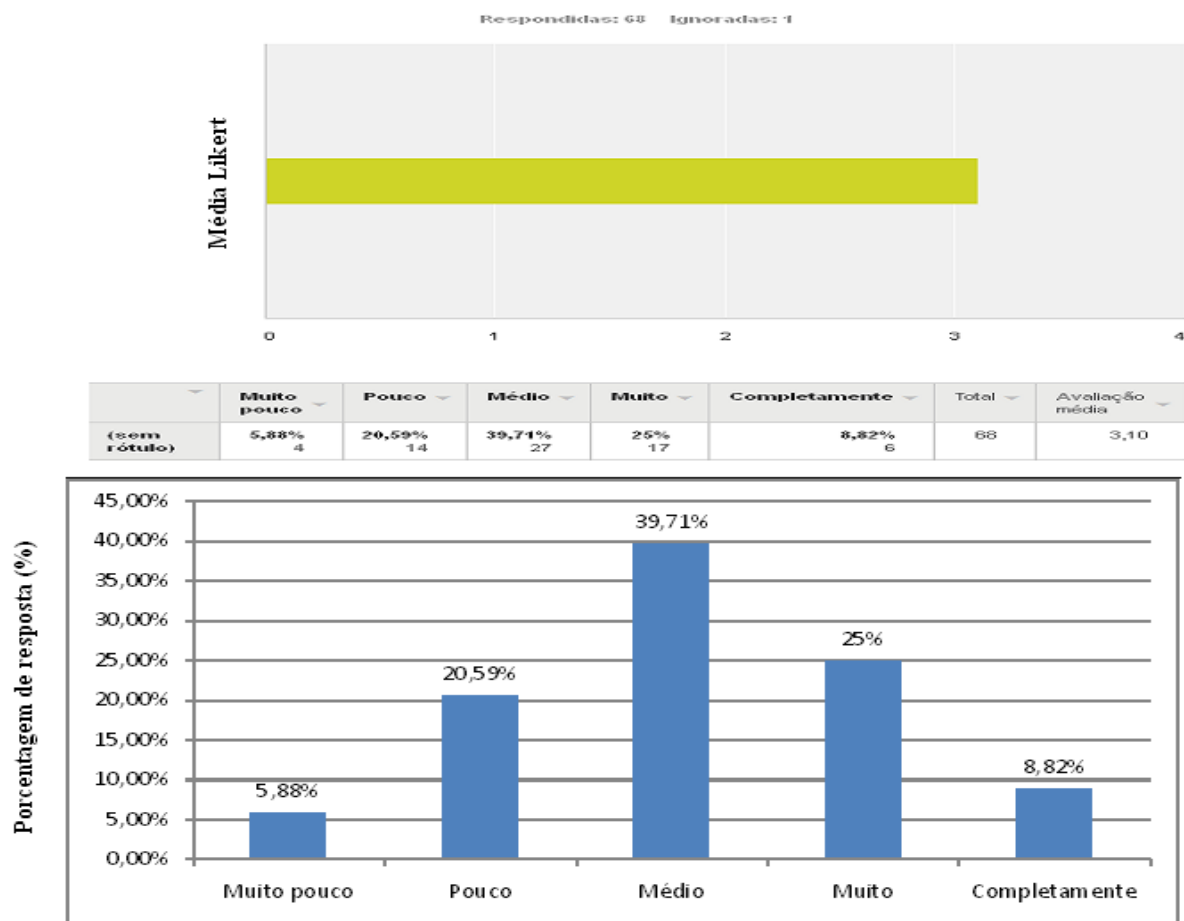


Figura 4.7: Tabulação da questão 10, sobre o nível de responsabilidade no trabalho.

Na Figura 4.8 estão tabulados os dados referentes à pergunta sobre a motivação é a única influência no desempenho de uma pessoa, com 69 entrevistados, responderam a questão e destes, 46,38% são indiferentes ou estão na média, 40,58% acreditam bastantes e outros 13,04% não acreditam que a motivação é importante, da Figura 4.4, se observa que cerca de

30% estão motivados e quase 53% estão indecisos, o que parte deles responderam sobre estarem motivados e esta motivação é importante para o seu desempenho no trabalho e desta forma, pode-se correlacionar melhora com o que foi dito por Melzer (2008) sobre a importância da motivação na produção.

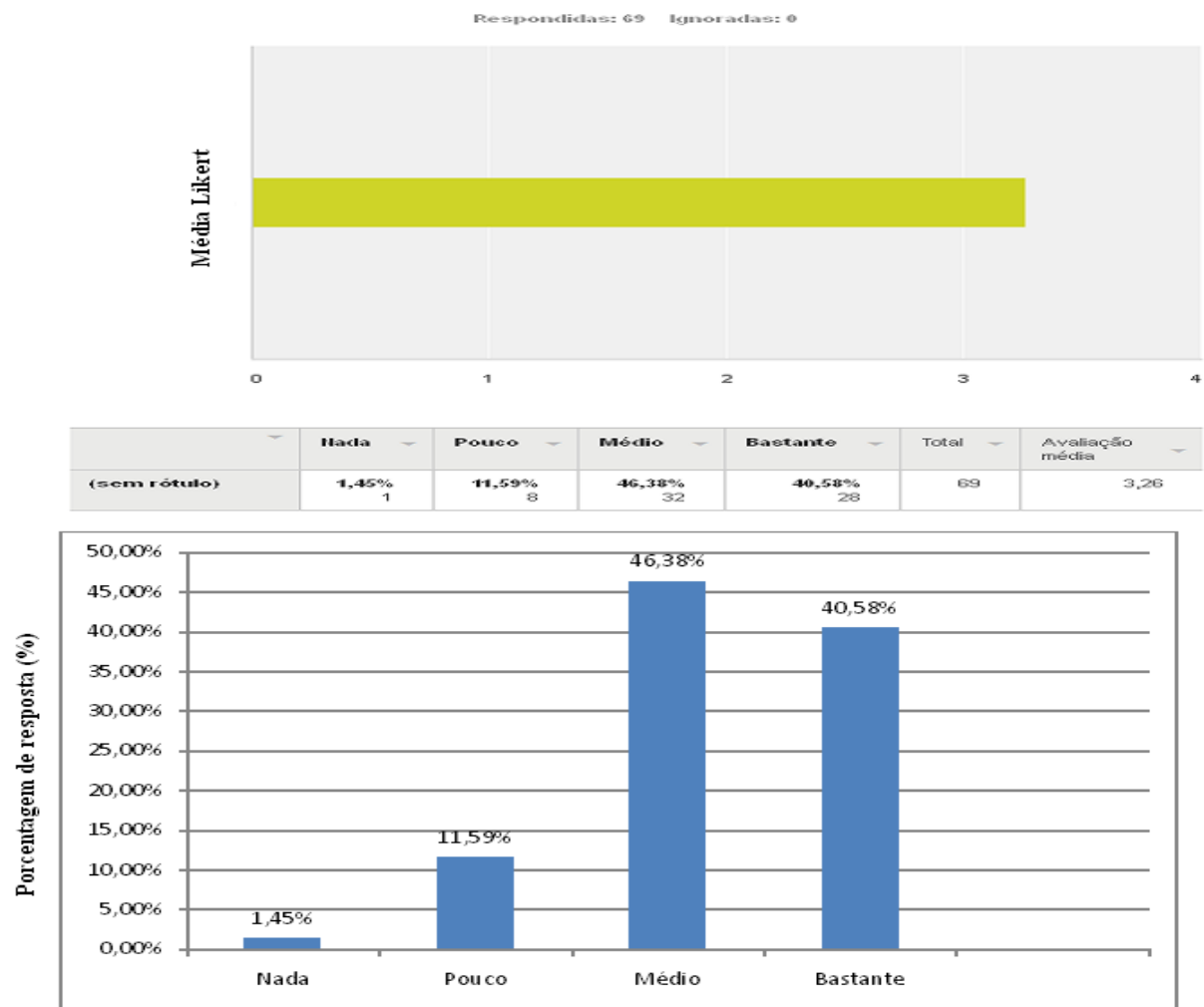


Figura 4.8: Tabulação da questão 15, sobre a motivação e o desempenho de uma pessoa.

A Figura 4.9 mostra as porcentagens de respostas da questão sobre: As mudanças são notórias no meio ambiente natural e contribui diretamente na saúde dos funcionários e, também, na sua produtividade, como você analisa as ações da empresa?

Como se nota, 68 entrevistados responderam sobre a saúde e produtividade e vemos que a maioria, ou seja, em torno de 32,35% avaliam as ações da empresa como completamente ou muito importante, os outros 50,00% são ou ficam indiferentes em relação a

isso, e outros têm pouca percepção em relação às mudanças no meio ambiente. Nota-se que apenas 1/3 estão satisfeitos com condições ambientais em seu trabalho e metade aparenta não conhecer os efeitos destas condições em sua QVT segundo Aquino *et al.* (2012).



Figura 4.9: Tabulação da questão 7, as mudanças são notórias no meio ambiente natural e contribui diretamente na saúde dos funcionários e, também, na sua produtividade, como você analisa as ações da empresa?

A Figura 4.10 apresenta as porcentagens de respostas para os dados coletados da pesquisa com a pergunta: A sua empresa visa à utilização de produtos orgânicos, reciclagem e/ou preocupação com o meio ambiente? Vê-se que 14,49% avaliaram como completamente, 33,33% acreditam que essa preocupação com o meio ambiente é muito importante, sendo 47,82% concordam, e 30,43% acharam pouco ou muito pouco, as ações da empresa em relação à preocupação ambiental e 21,74% ficam indecisos ou indiferentes sobre a questão, assim a maioria embora desconheça os efeitos do meio ambiente de trabalho, reconhecem que as empresas têm práticas ambientalmente corretas.



Figura 4.10: Tabulação da questão 8, a sua empresa visa à utilização de produtos orgânicos, reciclagem e/ou preocupação com o meio ambiente?

A Figura 4.11 apresenta a tabulação dos dados da pesquisa com a pergunta: É importante que a indústria têxtil invista em programas sobre qualidade de vida no trabalho e também em questões no meio ambiente? Como se nota 66,18% dos entrevistados avaliou a relevância como completamente ou muito importante essa ação, 20,59% são indiferente ou médio e o restante de 13,23% não acreditam ou vêem pouca importância acreditam que ela muito importante. Desta forma pode-se dizer que as empresas investem na QVT e este reflete na qualidade de vida de forma que eles reconhecem.

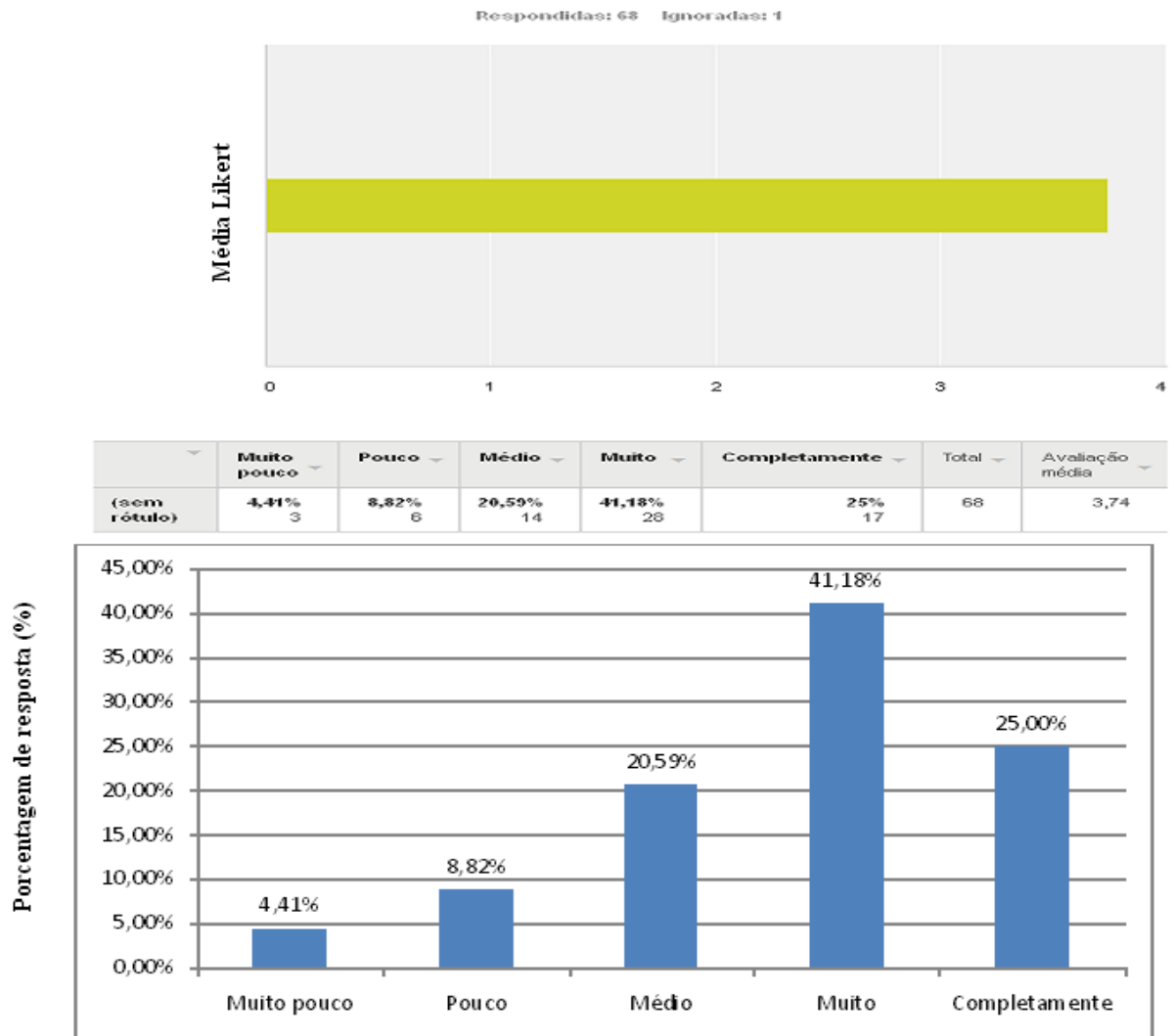


Figura 4.11: Tabulação da questão 9, sobre o investimento em programas sobre a qualidade de vida no trabalho e também em questões no meio ambiente.

A Figura 4.12 apresenta o resultado da pesquisa com a pergunta: Qual a relevância de conscientizar os administradores e empresários da importância de implementar programas nas organizações sobre qualidade de vida no trabalho e no meio ambiente? Como se nota, 69 entrevistados responderam e, destes, 31,88% avaliaram sua relevância como completamente e 47,83% acreditam que ela é muito importante, aproximadamente 80%, ou seja, 79,71% notam essa conscientização e apenas 11,59% discordaram desta importância e outros 8,70% estão indiferentes ou indecisos, o que reflete que os funcionários acreditam que o bom desempenho do programa de QVT está associado ao conhecimento de seus gerentes.

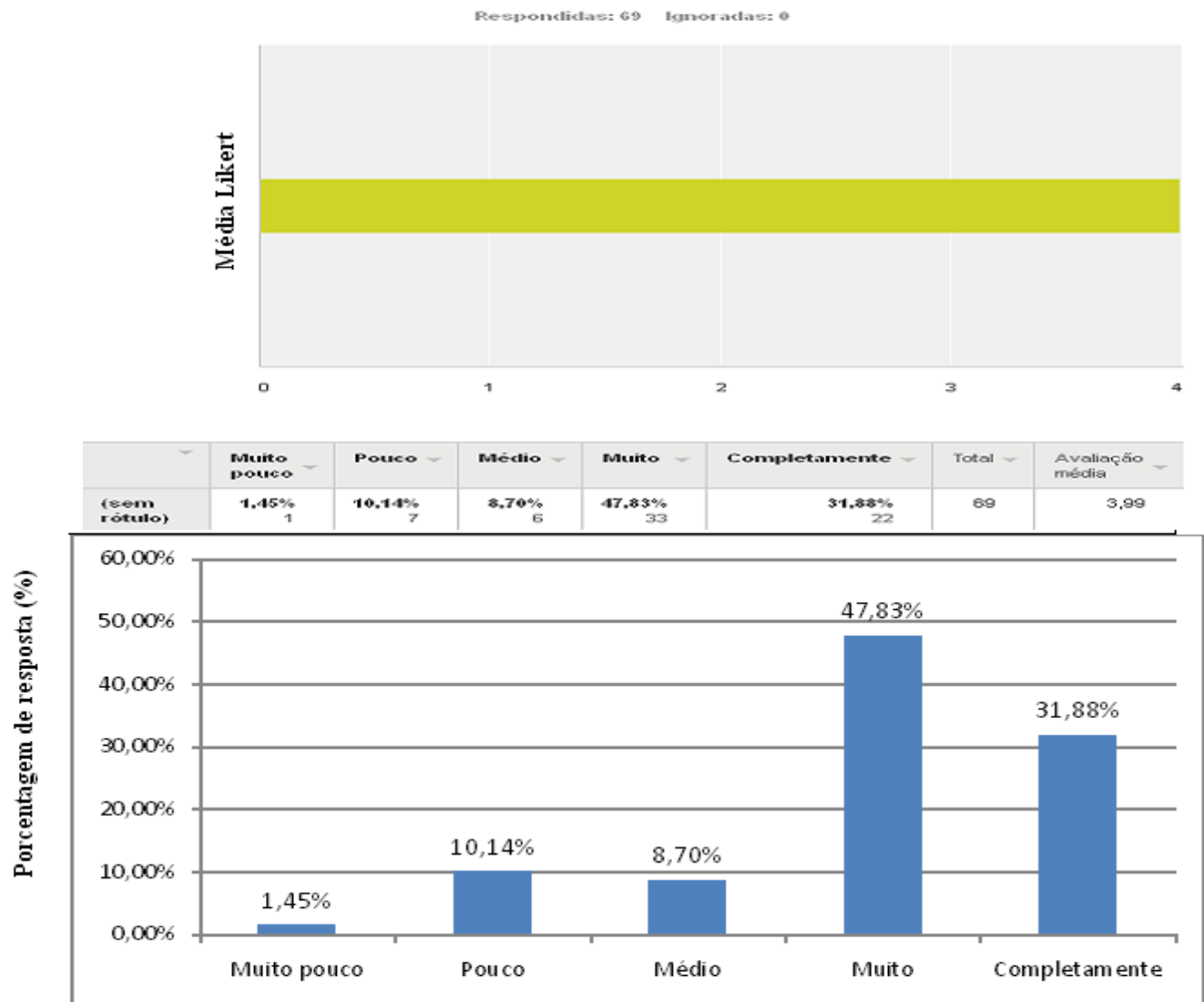


Figura 4.12: Tabulação da questão 11, sobre a conscientizar os administradores e empresários da importância de implementar a QVT.

Na Figura 4.13 estão apresentados os resultados para a pergunta: E educando a população já é meio caminho andado no fator preservação ambiental e, em consequência, uma melhor qualidade de vida no trabalho e em casa. Com relação às organizações, devem ser as empreendedoras de estratégias para implementação de programas que visem melhorar a qualidade a qualidade de vida dos colaboradores e da sua família. A sua empresa tem esses programas? Como se nota, 69 participantes responderam às questões e, destes, 18,84% estão muito ou completamente visualizando a educação, para QVT, e 47,83% desconhecem tal programa e 33,33% estão indecisos, nota-se que eles não acreditam que suas empresas estejam preocupadas com essa questão de educação para a QV, no que reflete em falta de

conhecimentos, onde realmente não se tem conhecimento com ausência de tais programas educacionais.

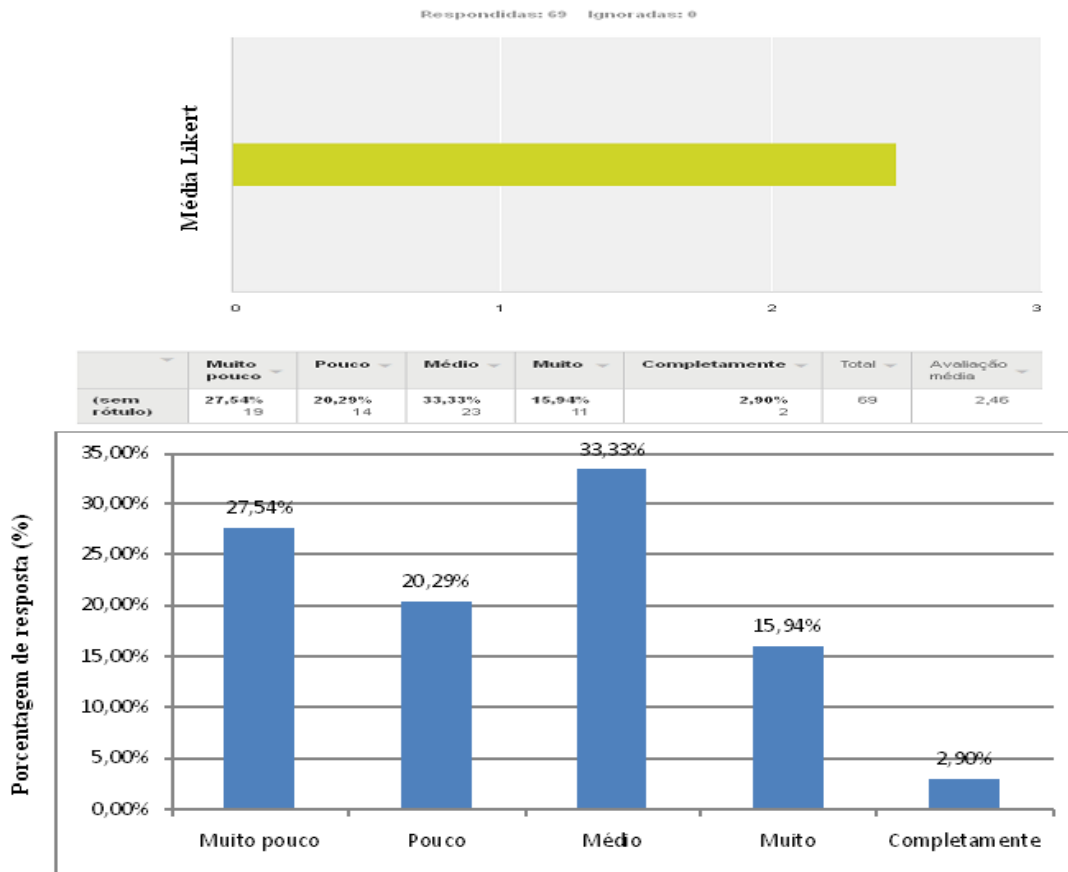


Figura 4.13: Tabulação da questão 12, programa para educação, ambiental e de QVT para funcionários e seus familiares.

Com relação à escala Likert (3,13) para os itens das Figuras 4.4, 4.5, 4.10 e 4.15 o grau de satisfação com o relacionamento social nas empresas reflete uma indecisão sobre a relação social nas empresas.

A Figura 4.14, apresenta as respostas da pergunta: O ambiente de trabalho, condições e clima favorecem e/ou interferem na produtividade dos funcionários? Como se nota, 69 entrevistados responderam às questões e, destes, 88,4% avaliaram que o ambiente de trabalho, condições e o clima favorecem e/ou interferem na produtividade, na escala de Likert (4,35), e

outros 8,70% são indiferentes ou na média e os outros 2,90% acham pouco ou muito pouco neste aspecto do ambiente e produtividade.



Figura 4.14: Tabulação da questão 16, sobre o ambiente de trabalho, condições e clima favorecem e/ou interferem na produtividade dos funcionários.

A Figura 4.15 apresenta os dados da pesquisa com a pergunta: Investir na questão ambiental nos dias de hoje é a tendência nas indústrias e empresas, em sua empresa você vê ou sente essa tendência e isso reflete no ambiente de trabalho com ações de respeito ao meio ambiente e sustentabilidade e, também, produtividade de bens e serviços? Nota-se que cerca de 28,89% resultaram em muito ou completamente sentem ou detectam esta tendência e 37,68% estão muito pouco ou pouco vendo estas ações nas indústrias têxteis e outros 33,33% estão indecisos ou indiferentes e assim, metade dos entrevistados acreditam que a empresa

tem práticas ambientais ou ações de respeito a sustentabilidade na produção de bens e serviços.

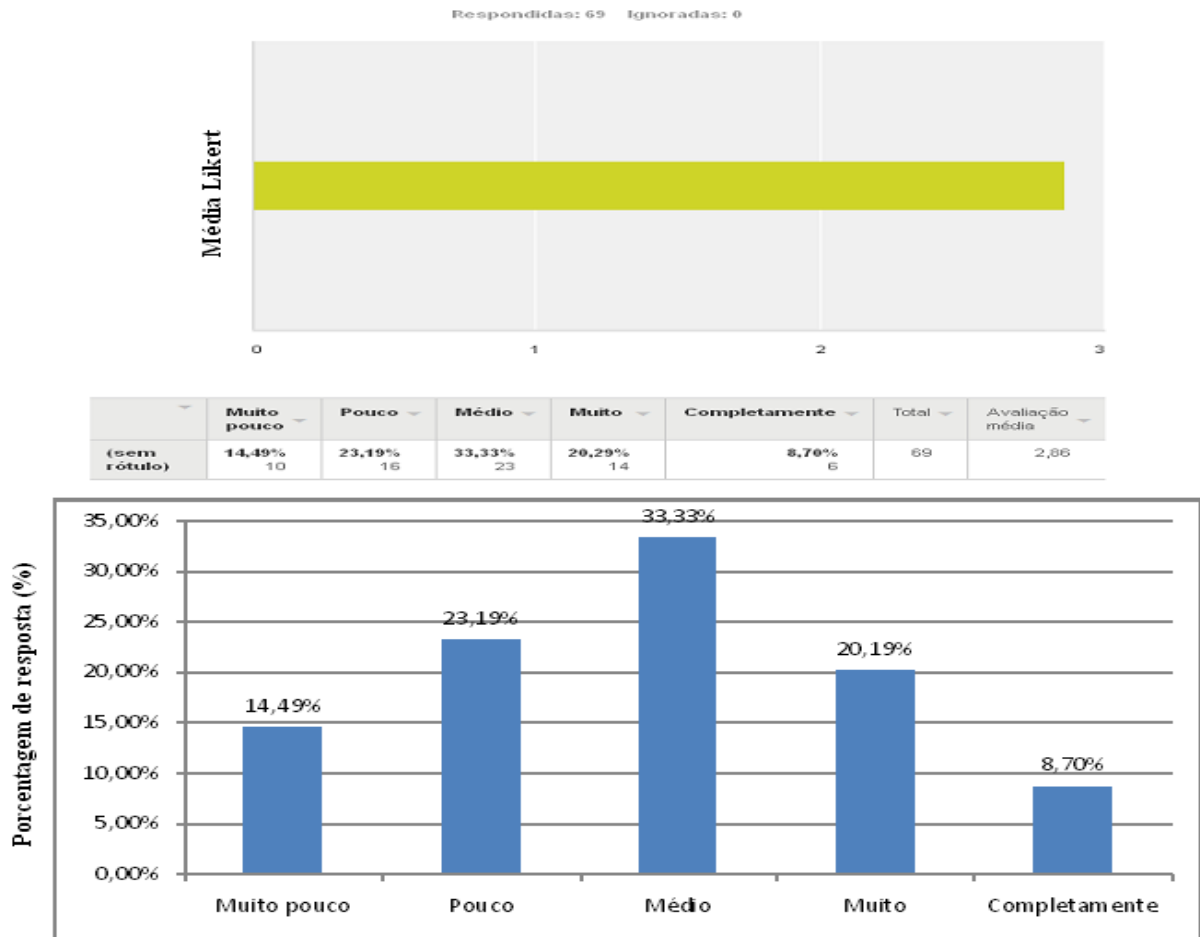


Figura 4.15: Tabulação da pergunta 17, investir ambiental, tendência nas indústrias e reflexos na produção de bens e serviços.

Já na Figura 4.16, que é feita pela através da questão sobre o quanto tem de satisfação da qualidade de vida no trabalho, e foi observado que os trabalhadores, não estão nem preocupados e nem satisfeitos com a QVT na indústria têxtil em que trabalham, pois os dados são de 36,76% estão insatisfeitos ou pouco/muito pouco e 47,06% ficam ou estão indecisos sobre a questão e outros 16,18% estão muito ou completamente satisfeitos com a QVT.

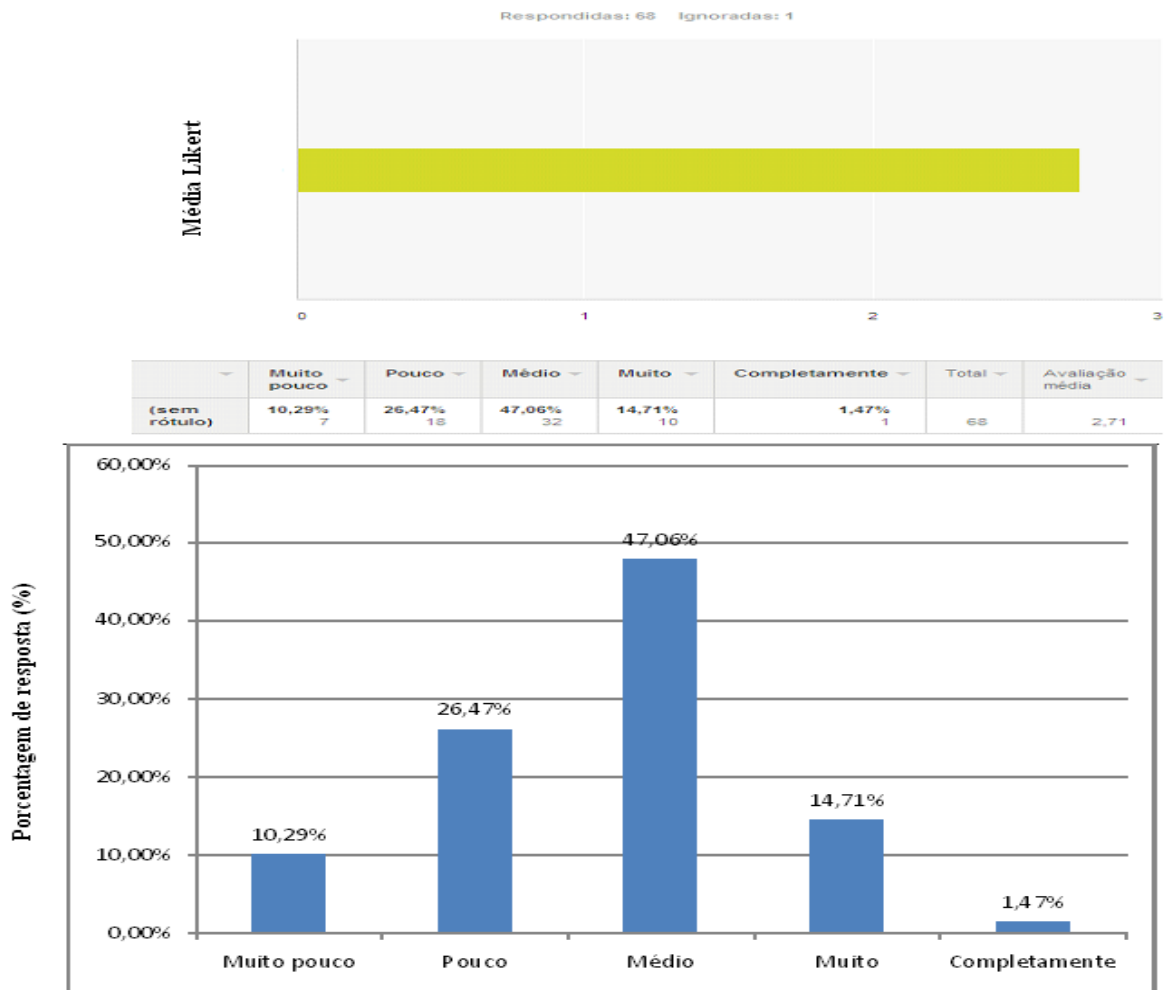


Figura 4.16: Tabulação da pergunta 3, que indaga, o quanto você está satisfeito com a QVT?

A Figura 4.17 apresenta as respostas para a pergunta: As condições que melhorariam a QVT são abordadas de forma a contemplarem os seguintes aspectos: salário adequado e satisfatório; segurança a saúde no trabalho; desenvolvimento das capacidades humanas; autonomia no trabalho; produtividade; múltiplas habilidades, como biológicas, psicológicas, social e organizacional; Com isso, a QVT passa a ser uma preocupação cada vez mais presente nas organizações e são importantes essas preocupações com os colaboradores? Nota-se que dos 69 entrevistados, 82,61% acreditam na importância que os benefícios citados na organização, o que corrobora com as observações segundo Albuquerque e França (2004),

baseada na média de satisfação dos efeitos da escala de Likert de (3,48) há uma indecisão sobre as condições abordadas nos programas de QVT das empresas.

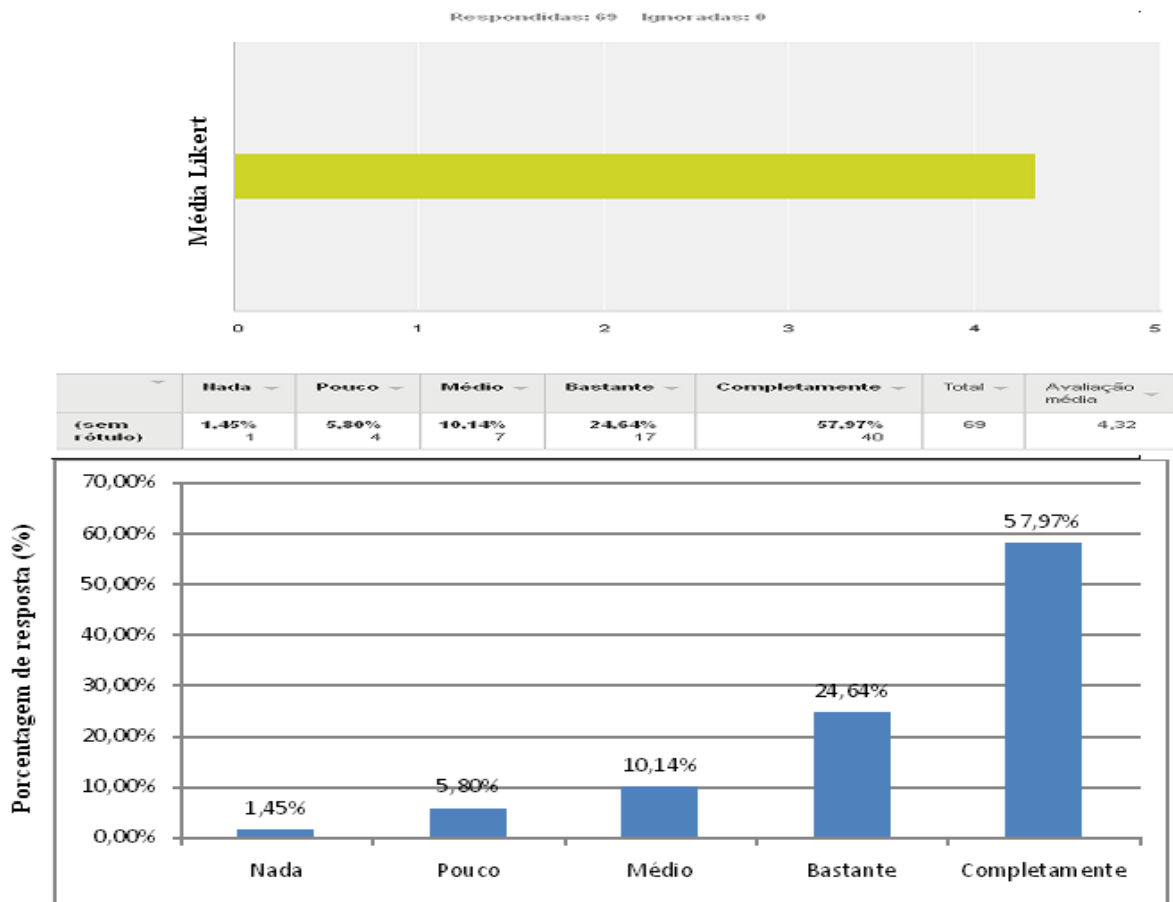


Figura 4.17: Tabulação da questão 18, que aborda as condições da QVT, benefícios e a preocupação das organizações dentro destes aspectos: ambiente produtivo, ações da empresa.

Diante da pesquisa realizada, é possível concluir que a Qualidade de Vida no Trabalho é fundamental nos dias atuais, sendo um fator que as empresas devem preocupar-se para manterem seus colaboradores. Isso porque muito pouco deles estão satisfeitos com a QVT, ou seja, é um fator realmente preocupante, além disso, a pesquisa demonstrou que os colaboradores encontram-se desmotivados e insatisfeitos no trabalho e responderam que a motivação é um fator muito importante. Também não se pode ter liberdade de expressão no trabalho e as relações entre subordinados e superiores são ruins, sendo que as empresas pouco

fazem para melhorarem isso, quanto às ações de sustentabilidade, as empresas vêm agindo muito bem em relação a isso.

Pozo (2013), expõe a importância da área de gestão, administrativa, recursos humanos e gestão de pessoas tem um peso importante nas relações e ambiente de trabalho referente a QVT.

Dentro dos processos na linha de produção das indústrias têxteis, nota-se a importância dos conceitos, compreensão, envolvimento e um bom ambiente de trabalho refletem em melhor QVT e também em maior produção, com menos desperdício de matéria-prima e baixo índice de afastamentos, onde esse serão objetos de pesquisas futuras.

No processo produtivo temos que ter uma boa mão-de-obra para evitar perdas na produção, pois um bom layout, estrutura fabril, fluxograma bem definido, arranjo físico, boas máquinas e equipamentos, não são apenas fatores que determinam uma boa produção, mas tem um aspecto que poucos notam e analisam que o ambiente e a qualidade de vida no trabalho dentro da indústria têxtil.

De acordo com a pesquisa realizada, a QVT passa a ser uma preocupação cada vez mais presente nas organizações e é importante que essas preocupações estejam sempre sobre os colaboradores, motivando-os dentro do ambiente de trabalho, onde na indústria têxtil resultou nestes dados e informações.

De acordo com a pesquisa realizada, a QVT passa a ser uma preocupação cada vez mais presente nas organizações e é importante que essas preocupações estejam sempre sobre os colaboradores, motivando-os dentro do ambiente de trabalho, onde na indústria têxtil resultou nestes dados e informações.

Como as empresas citam que possuem programas QVT, logo pode ver que se confirma a idéia e hipótese de que os aspectos com a preocupação com a mão-de-obra estão sendo

implantados, mas não são eficientes, pois seus efeitos são poucos um nenhum sobre a qualidade de vida dos funcionários da empresas estudadas.

5. CONCLUSÕES

O questionário elaborado se mostrou apto à coleta de dados que forneceu subsídios para as observações feitas para cada item escolhidos para avaliação da QVT nas empresas têxteis.

Os entrevistados acreditam que a qualidade de vida na sua empresa é importante e que deve ser dada uma importância maior para ela. Entretanto, menos de um quinto dos entrevistados se sentem satisfeitos com a sua qualidade de vida no trabalho.

Dentro deste trabalho, foi visto a importância da QVT na produção da indústria têxtil paulistana, seus processos e algumas formas de satisfação dos funcionários das empresas têxteis, e o ambiente em que eles vivenciam nas empresas, isto dentro do objetivo geral. E dentro do objetivo específico foram identificados fatores que afetam a QVT dentro da indústria têxtil e também o grau de satisfação dos entrevistados.

Cerca de um terço dos entrevistados se mostrou satisfeito com a sua motivação, com a sua liberdade de expressão e com as suas responsabilidades na empresa e quase 80% dos entrevistados acham importante que os seus superiores tenham consciência sobre isto. Mas como o grau de satisfação com relacionamentos sociais e ambientais na empresa foi próximo do 3,0, indicando uma indecisão sobre a satisfação dos funcionários com este item.

Embora os entrevistados achem importante a qualificação dos seus superiores com relação à QVT, a maioria respondeu que não há ou há poucos programas voltados para a educação dos funcionários com relação à qualidade de vida e qualidade ambiental, o que leva a concluir que a empresa não divulga ou realmente não possuem tais programas.

Uma avaliação sobre o reflexo do programa QVT implantado em suas empresas, demonstrou que há uma indecisão sobre os efeitos benéficos deste programa nos funcionários e nos seus familiares.

Os entrevistados responderam que acreditam na importância do meio ambiente na sua qualidade de vida, mas não acreditam haja integração social na empresa, o que levou a uma indecisão sobre a satisfação com o programa QVT de sua empresa.

Como as empresas possuem programas QVT implementados, pôde-se verificar que há uma preocupação nestas indústrias do segmento têxtil com relação à, onde questões sociais, ergonômicas, saúde dos trabalhadores e nas empresas ou indústrias em afastamentos, acidentes, riscos e também em produtividade. Entretanto, não se preocupam com a informação ou formação dos funcionários com relação ao programa QVT.

Nas entrevistas, identificaram-se os fatores que os funcionários acham importantes para a sua qualidade de vida, como sendo: meio ambiente agradável, bom relacionamento com os superiores, salário adequado e satisfatório, a possibilidade de desenvolvimento das suas capacidades humanas, autonomia no trabalho, produtividade e múltiplas habilidades.

Assim, pode-se concluir que embora as empresas possuam programas para QVT, a maioria dos entrevistados não visualizam estes efeitos destes programas ou estão indecisos ou indiferentes a eles, vistos nesses elementos importantes aspectos dentro das organizações e neste caso na linha e gerência produção da linha têxtil como focos em bem-estar pessoal e organizacional.

6. SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

- Ampliar a pesquisa para outras empresas do ramo têxtil;

- Melhorar o questionário de forma a verificar os benefícios, as dispensas por saúde e fatores ambientais de risco para a saúde dos funcionários;

- Aplicar o questionário em outros ramos industriais.

7 REFERÊNCIAS

ABIT– **Associação Brasileira da Indústria Têxtil. Departamento de Economia e Pesquisas.** Disponível em: <<http://www.abit.org.br>>, acessado em agosto de 2013.

ALBUQUERQUE, L. G.; FRANÇA, A. C. L. Estratégias de Gestão de Pessoas e Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. **Revista de Administração.** V.33, n.2, p. 40-51, 2004.

ALTAFIM E. SOUZA, T. **Desenvolvimento Sustentável Aplicado a Industrial Têxtil.** Universidade Estadual de Maringá, ed. Cianorte. Maringá, 2011.

ALVES, A.S., FIORINI, A. C. A autopercepção do handikapuditivo em trabalhadores de uma indústria têxtil **Revista Distúrb Comun**, 24(3): 337-349, 2012.

ALVES, E. F. Programas e ações em qualidade de vida no trabalho: possibilidades e limites das organizações. **Revista Eletrônica FAFIT/FACIC**, V. 2 nº 1-article/131/ 2001.

AQUINO, D. S., MAIER, R. C., FREITAS, J. D., FRANCISCO, A. C. Análise da qualidade de vida no trabalho no setor de costura em uma indústria de confecção. **Revista Produção On-line**, SC, v.12, n. 3, p. 585-603, Florianópolis, 2012.

BARROS, A. E. **Modelagem de problemas de produção em indústria têxtil: uma abordagem por dinâmica de sistemas.** Escola Politécnica da Universidade de São Paulo. Departamento de Engenharia de Produção. São Paulo, 2011.

BASTIAN, E. Y. O. **Guia técnico ambiental da indústria têxtil: Série P+L. CETESB: Sinditêxtil.** São Pulo, 2009.

CAMPOS, M. A. A Avaliação de Desempenho e sua Contribuição para o Bem Estar do Trabalhador. **XIV- SEMEAD-USP.** São Paulo, 2011.

COUTINHO, M. L. G., MAXIMIANO, A. C. A., LIMONGI-FRANÇA, A. C. Implantação de programas de qualidade de vida no trabalho com o modelo de gestão de projetos. **Revista de Gestão e Projetos –GeP**.1(1), 172-189 São Paulo, 2010.

DUARTE, D. V. R., BORIN, E. C. P., ALMEIDA, M. A. Qualidade de Vida no Trabalho-QVT e sua influência na vida dos Bancários. **Revista Eletrônica Polêmica**. V. 9. Rio de Janeiro, 2010.

FERNANDES, E. C., **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Editora Casa da Qualidade 2ª ed. Bahia, 1996.

FERNANDES, I. I. B., VASCONCELOS, K. C., SILVA, L. L. L. A análise da qualidade de vida segundo o questionário SF-36 nos funcionários da Gerência de Assistência Nutricional (GAN) da Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará. **Revista Novoportal**, Universidade da Amazônia. v.3, nº 3 p.117-130. PA. 2009.

FRANÇA, A. C. L.; OLIVEIRA, P. M..Avaliação da Gestão de Programas de Qualidade de Vida no Trabalho.**Revista ERA-eletrônica**. v.4, n.1, p.5-15, 2005.

FREITAS, A. L. P., SOUZA, R. G. B. Um modelo para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em universidades públicas. **Revista Eletrônica Sistemas & Gestão**. Rio de Janeiro, 2009.

GARVIN, D. A. **Gerenciando a Qualidade: a visão estratégica e competitiva**.Ed. Qualitymark. Rio de Janeiro, 2002.

GETZNER, M. *The quantitative and qualitative impacts of clean technologies Onemployment*.**JournalofCleanerProduction**. V.10, 2002.

GOMES, D. V. F. **Qualidade de Vida no Trabalho sob a Ótica Preventiva: Diagnóstico em uma Empresa Privada Alfa**. Dissertação Universidade de Brasília-Unb. Brasília, 2013.

GOUVEIA, R. E. C., CONFESSOR, K. L. A. Qualidade de Vida no Trabalho e Satisfação: um Estudo de Caso no Setor de Transporte Coletivo Urbano. **VII SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**. Rio de Janeiro, 2010.

GUIDELLI, N.; BRESCIANI, L. P. Inovação e qualidade de vida no trabalho: uma visão integrada da gestão a partir de estudo de caso na indústria petroquímica do Grande ABC. **Revista de Administração**. São Paulo, 2010.

HARTIKAINEN, A.; ANTTILA T.; OINAS, T.; NATTI, J. IsFinlandDifferent? *Quality of Work Among Finnish and European Employees*. **Research on Finnish Society**, v. 3, p. 29–41, 2010.

INSTITUTO DE ESTUDOS E MARKETING INDUSTRIAL - IEMI. **Brasil Têxtil 2010. Relatório Setorial da Indústria Têxtil Brasileira**, São Paulo, 2010.

KACHBA, Y. R. **Modelo para o processo de desenvolvimento de produto têxtil-vestuário em PMES**. Tese do programa de Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. SC, 2013.

KANTEN, S., SADULLAHB, O. *An empirical research on relationship quality of work life and work. Engagement*. **Revista Procedia - Social and Behavioral Sciences**, V. 62:360-366. DOI: 10.1016. 2012.

KARPINSK, D.; STEFANO, S. R. Qualidade de vida no trabalho e satisfação um estudo de caso no setor atacadista de beneficiamento de cereais. **Revista Eletrônica Lato Senso**, n.1,2008.

KLUTHCOVSKY, A. C. G.; KLUTHCOVSKY, F. A. O WHOQOL-bref, um instrumento para avaliar qualidade de vida: uma revisão sistemática. **Revista de Psiquiatria [Online]**, v.31 n. 3, Supl.1, a07, 2009.

KON, A., COAN, D. C. Transformações da indústria têxtil brasileira: a transição para a modernização. **Revista de Economia Mackenzie**. v.3, n.3, p.11-34. São Paulo, 2009.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas na sociedade pós-industrial**. Ed. Atlas, 2ª ed., São Paulo, 2010.

MACIEL, A. C. C., FERNANDES, M. B., MEDEIROS, L. S. Prevalência e fatores associados à sintomatologia dolorosa entre profissionais da indústria têxtil. **Revista brasileira de epidemiologia, UFRN**. Rio Grande. Norte, 2006.

MARCONI, M.A.; LAKATOS, E.M. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MELZER, A. C. S. Fatores de risco físicos e organizacionais associados a distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho na indústria têxtil. **Fisioterapia e Pesquisa**, vol.15, nº1, pp.15-29, 2008.

MOREIRA, A. Z. P. F. R. A Percepção dos funcionários não docentes acerca da Qualidade de Vida no Trabalho nas instituições de ensino superior. **XVI SEMEAD. Seminários em Administração** out. de 2013.

NETO, J. A. et. al. **Sustentabilidade & Produção, teoria e prática para uma gestão sustentável**. São Paulo, editora Atlas, 2011.

NOOR, S. M., ABDULLAH, M. A. Quality Work Life among Factory Workers in Malaysia. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**. Vol. 35, p. 739-745, 2012.

OLIVEIRA, J. L., SACIOTTI, A. C., SILVA, O. R. Qualidade de Vida no Trabalho: proposta de avaliação para micro e pequenas empresas. **Revista Científica Hermes**, 7: 28-47, São Paulo, 2012.

PAULA, A. J. F. Avaliação de Risco Ergonômico em Indústria de Confecção através do Método de Análise Postural Ovaco Working Posture Analysing System – OWAS. In: **CONGRESSO INTERNACIONAL DE PESQUISA DE DESIGN**. Bauru, 2009.

PENNYA, W.Y.K., JOANNEB, C. S. H. Casino employees perceptions of their quality of work life. **International Journal of Hospitality Management**, 2012.

POZO, H., TACHIZAWA, T., ROSELAINÉ, A. F. e POZO, T. Quality of life management at work: A strategic program for improved performance in micro and small companies in the Jundiá Region, Brazil. **African Journal of Business Management**. Vol. 7(27), pp. 2733-2744, 21 July, 2013.

QUEL, L. F. **Gestão da qualidade de vida nas organizações: o pilar humano da sustentabilidade em instituições de ensino superior da rede privada**. Tese-Doutorado, Universidade de São Paulo, 2010.

ROSA, J. M. **Sustentabilidade no Beneficiamento Têxtil: Produção de Tingimento com reuso de efluente tratado por fotocálise via UV/H₂O₂**. São Paulo, 2010.

SAMPAIO, J. R. Qualidade de Vida no Trabalho: Perspectivas e Desafios Atuais. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**. Minas Gerais, 2012.

SANTANA, P. S., SANTANA, J. C. C. Qualidade de Vida no Trabalho, Gestão, Produtividade e o Atendimento ao Cliente Interno e Externo. **Omnis Humanitate: Revista Científica da Escola Superior Aberta do Brasil**. – v.2, n.8 ES, 2012.

SANTO, A. F. E., PAULA, J. A., PEREIRA, O. A. V. Percepção de trabalhadores de uma indústria têxtil sobre os riscos de seu ambiente de trabalho. **Revista Enfermagem Integrada** – Ipatinga:Unileste. Minas Gerais, 2009.

SCHIEHL, A. R., PILATTI, L. A., CANTERI, M. H. G., VASCONCELOS, L. L. Qualidade de Vida no Trabalho e Saúde: Evolução histórica e perspectivas de inovação. **Revista Trabalho & Educação**. Belo Horizonte, 2012.

SILVA, A. M. **Aplicação de técnica da mineração de dados na identificação do perfil de empregados absenteístas e presenteístas em uma empresa de courier da cidade de São Paulo**. Dissertação de Mestrado UNINOVE, São Paulo, 2012.

SILVA, M. et. al. **Panorama em Segurança e Saúde no Trabalho (SST) na Indústria: Brasil e Unidades da Federação: Setor Têxtil (CNAE 17)**. SESI/DN. Brasília, 2011.

Têxtil e Confecção: **Inovar, Desenvolver e Sustentar / Confederação Nacional da Indústria Associação Brasileira da Indústria Têxtil e de Confecção**. Brasília: CNI/ABIT, 2012.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4^a ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.
ZAMCOPE, F. C. Modelo para avaliar o desempenho de Operadores logísticos - um estudo de caso na indústria têxtil. **Revista Gestão & Produção**, v. 17, n. 4, p. 1-13, 2010.

ANEXO - A

QUESTIONÁRIO - QVT

1. A qualidade de vida no trabalho é um dos desafios do ambiente atual das organizações?

1. Muito pouco
2. Pouco
3. Médio
4. Muito
5. Completamente

2. As organizações precisam estar atentas à qualidade de vida dos seus funcionários?

1. Muito pouco
2. Pouco
3. Médio
4. Muito
5. Completamente

3. O quanto você está satisfeito com a sua qualidade de vida no trabalho QVT?

1. Muito pouco
2. Pouco
3. Médio
4. Muito
5. Completamente

4. Em que medida você avalia sua motivação para trabalhar?

1. Muito Baixa

2. Baixa
3. Média
4. Boa
5. Muito boa

5. Como você avalia a sua liberdade de expressão no trabalho?

1. Muito Baixa
2. Baixa
3. Média
4. Boa
5. Muito boa

6. Como você avalia a qualidade da sua relação com seus superiores e/ou subordinados?

1. Muito pouco
2. Pouco
3. Médio
4. Muito
5. Completamente

7. As mudanças são notórias no meio ambiente natural e contribui diretamente na saúde dos funcionários e, também na sua produtividade, como você analisa as ações da empresa?

1. Muito pouco
2. Pouco

3. Médio
4. Muito
5. Completamente

8. A sua empresa visa a utilização de produtos orgânicos, reciclagem e/ou preocupação com o meio ambiente?

1. Muito pouco
2. Pouco
3. Médio
4. Muito
5. Completamente

9. É importante que a indústria têxtil invista em programas sobre qualidade de vida no trabalho e também em questões no meio ambiente?

1. Muito pouco
2. Pouco
3. Médio
4. Muito
5. Completamente

10. Você está satisfeito com seu nível de responsabilidade no trabalho?

1. Muito pouco
2. Pouco
3. Médio
4. Muito
5. Completamente

11. Qual a relevância de conscientizar os administradores e empresários da importância de implementar programas nas organizações sobre qualidade de vida no trabalho e no meio ambiente?

1. Muito pouco
2. Pouco
3. Médio
4. Muito
5. Completamente

12. E educando a população já é meio caminho andado no fator preservação ambiental e, em consequência, uma melhor qualidade de vida no trabalho e em casa. Com relação às organizações, devem ser as empreendedoras de estratégias para implementação de programas que visem melhorar a qualidade a qualidade de vida dos colaboradores e da sua família. A sua empresa tem esses programas?

1. Muito pouco
2. Pouco
3. Médio
4. Muito
5. Completamente

13. A qualidade de vida no trabalho proporciona uma maior participação por parte dos funcionários, criando um ambiente de integração com superiores, com colegas de trabalho, com o próprio ambiente de trabalho, visando sempre

à compreensão das necessidades dos funcionários. Na sua empresa, há essa participação?

1. Muito pouco
2. Pouco
3. Médio
4. Muito
5. Completamente

14. Resposta dos entrevistados para a pergunta: A qualidade de vida no trabalho é, também, o elemento mais importante da produção social e na atividade da indústria de confecção/têxtil?

1. Nada
2. Pouco
3. Médio
4. Bastante

15. A motivação é a única influência no nível de desempenho de uma pessoa?

1. Nada
2. Pouco
3. Médio
4. Bastante

16. O ambiente de trabalho, condições e clima favorecem e/ou interferem na produtividade dos funcionários?

1. Muito pouco
2. Pouco

3. Médio
4. Muito
5. Completamente

17. Investir na questão ambiental nos dias de hoje é a tendência nas indústrias e empresas, em sua empresa você vê ou sente essa tendência e isso reflete no ambiente de trabalho com ações de respeito ao meio ambiente e sustentabilidade, e também, produtividade de bens e serviços?

1. Muito pouco
2. Pouco
3. Médio
4. Muito
5. Completamente

18.As condições que melhorariam a Qualidade de Vida no Trabalho – QVT são abordadas de forma a contemplarem os seguintes aspectos: salário adequado e satisfatório; segurança a saúde no trabalho; desenvolvimento das capacidades humanas; autonomia no trabalho; produtividade; múltiplas habilidades, como biológicas, psicológicas, social e organizacional; Com isso, a QVT passa a ser uma preocupação cada vez mais presente nas organizações e é importante essas preocupações com os colaboradores?

1. Muito pouco
2. Pouco
3. Médio
4. Muito
5. Completamente.

ANEXO – B– Artigo Revista ESAB.

**Qualidade de Vida no Trabalho, Gestão,
Produtividade e o Atendimento ao Cliente Interno e Externo**

Peri da Silva Santana

Mestrando em Engenharia da Produção-UNINOVE

e Professor da Universidade Nove de Julho - SP e do Centro Paula Souza - CEETPS

José Carlos Curvelo Santana

Doutor em Engenharia-UNICAMP e Professor do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade

Nove de Julho-SP

RESUMO

O presente trabalho foca a importância da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e o atendimento ao cliente para que uma empresa tenha um diferencial competitivo perante a concorrência, criando um melhor desempenho e produtividade. O objetivo geral do trabalho foi efetuar uma breve análise da qualidade de atendimento oferecido a clientes de uma empresa do ramo de telefonia através do atendimento telefônico. Para atingir este objetivo se discutiu a importância da qualidade em uma central de atendimento, levantando o perfil e o nível de satisfação dos clientes da operadora, identificando os pontos de desenvolvimento e divulgando ações que a própria empresa utilizou como plano de ação para a melhoria da percepção do atendimento, e a conclusão foi a de que as empresas vêm buscando continuamente o aumento da satisfação do consumidor, capacitando seus funcionários, modificando procedimentos para atender as expectativas de seus clientes.

Palavras-chave: qualidade de vida no trabalho (QVT), excelência no atendimento ao cliente e produtividade.

This paper focuses on the importance of Quality of Work Life (QWL) and customer service for a company that has a competitive edge over competitors, creating better performance and productivity. The overall objective of the study was to analyze the quality of service offered to customers of a company in the business telephony through the hotline. To achieve this goal they discussed the importance of quality in a call center, raising the profile and level of customer satisfaction operator, identifying the points of developing and disseminating actions the company itself used as a plan of action for improving the understanding of care. the conclusion was that companies are continuously seeking to increase customer satisfaction by empowering their employees, modifying procedures to meet the expectations of its customers.

Keywords: quality of work life (QWL), excellence in customer service and productivity.

1. INTRODUÇÃO

O objetivo foi investigar se a QVT, reflete no atendimento ao cliente e na produtividade. A metodologia aplicada foi a pertinente à pesquisa bibliográfica.

O problema de pesquisa se refere em: De que forma a QVT influencia o atendimento nas empresas?

Como hipótese tem-se que a comunicação interna de uma empresa é fundamental para o sucesso da percepção do cliente no atendimento telefônico. Não basta só se preocupar com a qualidade do produto em si. É preciso atentar para as necessidades dos clientes, treinar continuamente as equipes, e acima de tudo fazer com que todos na empresa falem a mesma

língua e tenham o mesmo objetivo para que desta forma o consumidor se sinta feliz em ter escolhido a empresa para a prestação de serviço desejada. Enfim que todos tenham Qualidade de vida no Trabalho (QVT) também refletindo em processos de qualidade, produtividade e saúde e segurança ocupacional.

2. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO - (QVT)

De certa forma a Qualidade de Vida no Trabalho, se encontra na literatura de forma genérica e carregam em seu arcabouço de conceitos e informações conceituais, temas e abordagens como motivação, satisfação, condições de trabalho, gerenciamento do estresse e estilos de liderança. Vemos que a QVT aborda a necessidade de atuar mais com papéis de condições do ambiente de trabalho, processos e práticas nas organizações, relacionamento pessoal e inter-pessoal, bons hábitos, bem-estar e conforme Limongi-França (2004) os aspectos BPSO (Biológico, Psicológico, Social e Organizacional).

A QVT se traduz na preocupação com o bem-estar dos trabalhadores e sua saúde no desempenho de suas tarefas. Na conceituação de QVT, várias dimensões como, por exemplo, a reestruturação do desenho de cargos e novas formas de organizar o trabalho; a formação de equipes de trabalho semiautônomas ou auto-gerenciadas e a melhoria do meio ambiente organizacional. Cabe também ressaltar que embora as definições de QVT sejam muitas a satisfação e anseios dos trabalhadores são pontos essenciais para um programa de qualidade de vida alcançar sucesso. Uma destacada conceituação da QVT é a de Albuquerque e França (1998). Para esses autores trata-se de um conjunto de ações da empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais

dentro e fora do ambiente de trabalho, visando proporcionar condições plenas de desenvolvimento humano na realização do seu ofício, onde este trabalhe também por prazer.

As condições que melhorariam a QVT são abordadas de forma a contemplarem, os seguintes aspectos:

- Salário adequado e satisfatório;
- Segurança e saúde no trabalho;
- Desenvolvimento das capacidades humanas;
- Autonomia no trabalho;
- Múltiplas habilidades;

Por meio dessa elucidação, é possível vislumbrar a importância cada vez maior do envolvimento e da participação dos funcionários com o sistema da qualidade. Essa participação melhora o desempenho aumentando a competitividade e garantindo a sobrevivência da organização.

Sob esse prisma, Drucker (2001) enfatiza que na “Sociedade do Conhecimento” a internacionalização dos mercados e as pressões por produtividade e capacidade competitiva que as empresas vêm sofrendo, torna cada vez maiores as demandas de produtividade, iniciativa, conhecimento e inovação sobre as pessoas. Estas sentem cada vez mais os efeitos de um novo ambiente de trabalho, onde se exige muito dos profissionais. Dessa forma, a QVT passa a ser uma preocupação cada vez mais presente nas organizações.

As organizações podem se tornarem mais competitivas, fazendo do serviço ao cliente uma arma para vencer a concorrência. A consciência de que o cliente é o foco principal de uma organização tem apresentado avanços importantes. Mas, apesar dos recentes desenvolvimentos observados, a maioria das organizações brasileiras ainda está atrasada nessa área. Devemos melhorar os 4 eixos da qualidade: controle, garantia, gestão e planejamento, adaptando e adotando melhorias nas rotinas e processos.

2.1 ATENDIMENTO E PRODUTIVIDADE

Procurar satisfazer o cliente implica antes de qualquer coisa descobrir seus desejos, necessidades, exigências, satisfações de forma a manter o cliente fidelizado. Não basta apenas oferecer produtos de qualidade, mas sim, um atendimento também com qualidade. A SSO e a QVT são a percepção do bem estar, com ações gerenciadas e adotadas pela empresa envolvendo os *stakeholders*, reduzindo ou eliminando os riscos no ambiente de trabalho.

Nesse sentido, conforme Cobra (1993, p. 1), “[...] o cliente se conquista e se mantém com base na qualidade de atendimento”.

Se a qualidade de atendimento ao cliente depende das pessoas dentro das organizações, é preciso motivar os funcionários da empresa a prestarem sempre um atendimento diferenciado e personalizado a cada cliente. É preciso investir em qualidade de atendimento para se alcançar sucesso nas negociações. O consumidor é o ponto de partida para uma mudança no eixo decisório das organizações.

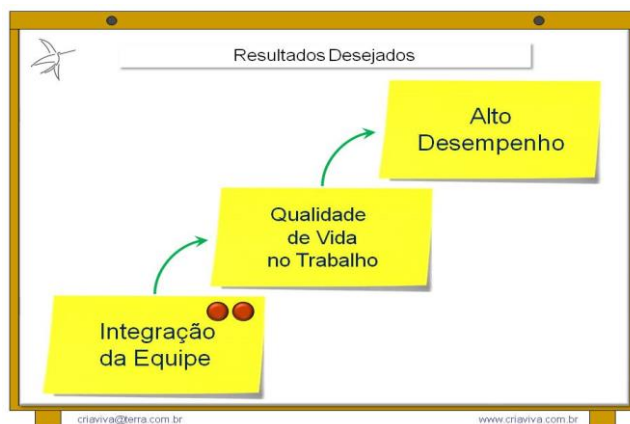
De acordo com Cobra (1993, p. 14), “[...] a satisfação do cliente é o princípio e o fim de nosso trabalho”. As organizações que desejam vencer e sobreviver precisa desenvolver uma nova filosofia de trabalho. Apenas as organizações orientadas para os consumidores vencerão. E serão aquelas que visam e podem oferecer valor superior a seus consumidores-alvo. Somente as organizações cujo objetivo for fidelizar o cliente é que vencerão no mercado.

Segundo Albrecht (1995, p. 12), o “Pacote de Valor ao Cliente” compreende uma combinação de coisas e experiências que cria, no cliente, uma percepção total do valor recebido. A tarefa da empresa é observar seus custos e desempenho em cada atividade de criação de valor, procurando melhorá-las. A empresa deve estimar os custos e os

desempenhos de seus concorrentes. À medida que desempenha certas atividades melhor do que seus concorrentes obterá uma vantagem competitiva.

Com a aplicação dos fatores BPSO, dentro de uma administração que nos direcione para a aplicação e implantação de práticas de gestão de projetos de forma empírica, com base nas necessidades do dia a dia da organização, com uma boa preparação, execução, estruturação e conclusão com o apoio das áreas de conhecimento da Gestão de Pessoas/RH, Tecnologia da Informação TI, comunicação, gerenciamento de riscos, podemos chegar a desenvolver e despontarmos para gerir melhor os programas de qualidade de vida no trabalho.

Com uma boa Gestão de Recursos Humanos ou Gestão de Pessoas, as organizações visam dar aos colaboradores através de suas funções como: Recrutamento e Seleção, Avaliação de Desempenho, Treinamento e Desenvolvimento, Comunicação Interna, *Endomarketing*, Cargos e Salários, Benefícios, Gerenciamento e Sistemas de Informação dentre outras funções, desenvolver e aplicar essas ações bem elaboradas nos programas internos, para chegar a melhorar os resultados de produtividade, cuidados e proteção dos colaboradores num todo e isso reflete num melhor atendimento e produtividade, buscando um Melhor Desempenho com a QVT e a Integração da Equipe, conforme quadro abaixo:



Quadro. Equipe, QVT e Desempenho.

Vemos que uma equipe coesa e trabalhando em sinergia dentro de uma boa gestão e participação dos colaboradores, dentro destes aspectos citados, tem grande chances de alcançar os resultados esperados dentro do seus processos e sistemas de trabalho.

O grande entrave está nas “paredes” que os departamentos da organização levantam em volta de si, dificultando a prestação de serviços de qualidade aos clientes. O termo “paredes” aqui utilizado se refere à conceitos ultrapassados de departamentalização, onde “chefes” e conceitos defasados de administração persistem em vigorarem, colocando barreiras ao progresso e criatividade, fatores cruciais para o desenvolvimento e progresso da empresa, referente a seus clientes internos/externos.

O grau de relacionamento da empresa com seus clientes é a razão do sucesso das organizações, independente do ramo em que esteja atuando, onde vemos que o melhor e maior investimento que uma organização pode realizar é criar a boa vontade.

Esta boa vontade com os clientes é de grande importância para o sucesso de qualquer organização. Porém, que o cliente só será fiel enquanto assim lhe convier e por pouco tempo, até ele arranjar melhores condições para negociar. Neste contexto é necessário pesquisar o consumidor/cliente para saber o que eles valorizam como qualidade de atendimento, pois o que é qualidade para um cliente poderá não ser para outro. O relacionamento tem aspectos palpáveis, visíveis e claramente definidos como direitos e deveres de fornecedores e clientes, mas também aspectos intangíveis não claros que podem alterar o relacionamento. Um bom relacionamento só se constrói com base em bons serviços aos clientes.

Se o benefício do produto ou serviço comprado pelo cliente é em geral maior que seu custo, há uma grande probabilidade de que o cliente esteja satisfeito com a compra. Nesse caso o papel do serviço de atendimento ao cliente tende a ser depreciado. Quando, porém não há evidências de que o benefício é maior que o custo, o serviço ao cliente tende a ser altamente valorizado, até mesmo como uma forma de compensar a relação.

Para a empresa é preferível que o consumidor se queixe diretamente, ao invés de recorrer a outros expedientes, como Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON e outros órgãos de defesa do consumidor, gerando um desgaste público desnecessário e uma exposição desgastante para a marca. O desgaste de imagem da marca decorrente de clientes insatisfeitos pode representar um ônus muito grande para a organização. Por isso, é importante evitar riscos de relacionamento inadequados. Investir em bons relacionamentos é, portanto, uma poderosa arma de marketing.

Investir na qualidade do atendimento ao consumidor evita riscos de relacionamento. O compromisso com o bom atendimento passa por parâmetros de qualidade que muitas vezes as organizações não dispõem. É difícil exigir de um funcionário um atendimento cordial e educado se ele não possui conceitos mínimos de boa conduta, ou ainda se, por questão de orgulho, ele se sente rebaixado socialmente quando atende um cliente. Os colaboradores de uma organização devem estar sempre preparados e adequados ao nível de relacionamento exigido para atender e entender os clientes.

É importante que todos na empresa estejam conscientes do empenho em prestar um atendimento de qualidade a qualquer consumidor. A força do compromisso de bem servir deve ser maior que as tensões inibidoras. O consumidor exigente não quer receber apenas um bom atendimento como outro qualquer; ele quer e exige o melhor atendimento possível.

Os serviços de atendimento a clientes iniciam-se antes da venda, para identificar a real necessidade do cliente consumidor e para orientá-lo na compra do produto mais indicado; prossegue com a venda propriamente dita, através de um correto, simpático e eficaz atendimento e tem continuidade durante a entrega e a instalação do produto e continua durante o prazo de garantia do fabricante, através de serviço aos clientes de manutenção e reparos e, ao menos teoricamente, não cessa até que o produto acabe. Um bom atendimento

pode ser levado para outro ângulo como, por exemplo, abrir um canal de comunicação com as organizações.

O sucesso de uma política de prestação de serviço aos clientes se encontra em dois pontos-chaves: recursos materiais e recursos humanos. Para que a qualidade do serviço ao cliente seja um fator diferenciador estratégico, é preciso que os funcionários da empresa tenham: conhecimento acerca de como prestar o melhor serviço ao cliente, habilidade para executar as tarefas, que são inerentes à capacitação e desenvolvimento, e, acima de tudo, motivação, através do desenvolvimento de atitudes positivas em relação à forma de realizá-las, além de a empresa dispor de equipamentos modernos e adequados à prestação do serviço.

Cabe aqui uma observação de Goldmann (1997. p. 11):

A motivação pode ser impulsionada por meio de elogios, *feedbacks*, cursos específicos, aumento de salário - quando o profissional possuir autonomia para isso -, delegando atividades e criticando com sensatez e sinceridade, fazendo prevalecer a neutralidade e o respeito ao trabalho desenvolvido por sua equipe, efetiva e conseqüentemente a empresa terá um meio de fidelizar clientelas. É necessário inovar, trabalhar com inteligência e dar voz ao cliente, estabelecendo um ciclo de comunicação com os mesmos. Essa comunicação direta pode dar-se por meio de um relacionamento permanente com o cliente, a partir de uma gestão alicerçada em uma base de dados atualizada e dirigida, percebendo a visão que o consumidor tem da empresa, ouvindo atentamente suas dúvidas e sugestões.

E é nesse sentido em que os cliente de hoje estão dispostos a pagar um valor extra para terem suas necessidades básicas satisfeitas de forma rápida e eficiente, ou seja, o cliente está disposto a pagar um preço maior se a qualidade do atendimento satisfizer suas necessidades e superar suas expectativas. Por outro lado, a realidade mostra que a maioria dos clientes acredita que reclamar ou sugerir melhoria não trará nenhum benefício; ninguém quer ouvir a respeito do problema deles. Por outro lado as organizações também não dispõem de meios que possam registrar as reclamações recebidas, evitar que se dispersem e tratá-las de forma que se possa monitorar e implantar ações corretivas para reparar as deficiências do atendimento. Este impasse onde o consumidor pode até pagar por um melhor atendimento, mas acha que não será ouvido, onde as organizações não têm um sistema para administrar as informações obtidas pelo canal de comunicação aberto aos clientes, deixa espaço para organizações dispostas a investir num bom sistema para ouvir suas reclamações e sugestões e com certeza a empresa se mostrará simpática para o público e estará no caminho para obter a preferência e fidelidade de compra dos clientes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pelo pesquisado se pode concluir que uma verdadeira revolução se processa no interior das organizações que estão se modernizando, com a criação e a experimentação de novos modelos de gestão empresarial. Dogmas considerados inabaláveis, tais como hierarquia rígida, comando centralizado, distribuição controlada do poder e da autoridade, divisão do trabalho por especialização, individualismo e competitividade interna, estão fragilizados e incapazes de responder às necessidades de integração, de visão correta dos processos de

trabalho, de relações internas mais abertas, de veiculação de informações em todos os níveis e direções.

A evidência dessa dinâmica organizacional é tão forte que as organizações que ainda resistem com estruturas arcaicas são obrigadas a criar mecanismos que se sobrepõem a tais estruturas, com a criação de grupos de trabalho, comitês permanentes ou eventuais, excesso de reuniões, encontros formais de gerentes, numa demonstração clara de que as questões e soluções empresariais saem do domínio particular do dono da empresa, ou do especialista, ou de uma unidade da organização, para ser compartilhadas pelo grupo multifuncional e interdependente, permeando, portanto, toda a organização.

Atualmente as organizações necessitam cada vez mais implantar o sistema de motivação em prol da QVT e SSO, pois estão exigindo que seus colaboradores sejam capazes de executarem várias tarefas, ou seja, que sejam polivalentes para que se alcance um objetivo comum.

Enfim, sensatez, visão, sensibilidade, cooperação, efetividade, respeito e auto-administração são os valores que tem de ser trabalhados dentro do indivíduo para que as organizações possam ser competitivas diante do atual cenário mundial.

Ressaltando-se o atingimento dos objetivos lançados quando da escolha do tema, retoma-se agora o problema de pesquisa: De que forma a QVT influencia o atendimento nas empresas? Confirmou-se a hipótese de que a comunicação interna de uma empresa é fundamental para o sucesso da percepção do cliente no atendimento telefônico. Não basta só se preocupar com a qualidade do produto em si. É preciso atentar para as necessidades dos clientes, treinar continuamente as equipes, e acima de tudo fazer com que todos na empresa falem a mesma língua e tenham o mesmo objetivo para que desta forma o consumidor se sinta feliz em ter escolhido a empresa para a prestação de serviço desejada. Enfim que todos tenham um melhor ambiente de trabalho, resultando em melhorias na QVT.

Este artigo apesar das limitações, buscou apresentar um breve relato sobre os aspectos da QVT nas organizações que reflete em atendimento e produtividade, ficando aberto para pesquisas futuras para trazer mais informações e conhecimentos as práticas a serem desenvolvidas e apresentadas nas organizações.

REFERÊNCIAS

ALBRECHT, K. *Trazendo o poder do cliente para dentro da empresa: a única coisa que importa*. São Paulo: Pioneira, 1995.

ALBUQUERQUE, L. G.; FRANÇA, A. C. L. *Estratégias de Gestão de Pessoas e Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total*. Revista de Administração, São Paulo, v.33, n.2, p.40-51, abr./jun. 2004.

CASADO, Tânia. *O indivíduo e o grupo: a chave do desenvolvimento*. In: FLEURY, Maria Tereza Leme (Org.) *As Pessoas na Organização*. São Paulo: Editora Gente, 2002.

COBRA, M. *Serviço ao cliente: uma estratégia competitiva*. 2. ed. São Paulo: Cobra, 1993.

COINTREAU, S. *Occupational and environmental health issues of solid waste managementspecial emphasis on middle and lower-income countries*. UrbanPapers. Washington, D.C., July 2006. Disponível em: <<http://www.worldbank.org/urban/>> Acesso em: 23 fev. 2012.

COUTINHO, Maria Lucia Granja. *Práticas de gestão de projetos em programas de qualidade de vida no trabalho*. 2009. Dissertação (Mestrado em Administração) – FEA-USP, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-11092009-110011/>>. Acesso em: 2012-10-01.

DETONI, Dimas José. *Estratégias de avaliação da qualidade de vida no trabalho: estudos de caso em agroindústrias*. Florianópolis, 2001. Dissertação de Mestrado (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia da Produção, UFSC, 2001.

DRUCKER, P. F. *Sociedade Pós-capitalista*. São Paulo: Thompson Learning, 2001.

FERNANDES, Eda C. *Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar*. 2.ed. Salvador: Casa da qualidade, 1996.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi; OLIVEIRA, Patrícia Morilha de. *Avaliação da Gestão de Programas de Qualidade de Vida no Trabalho*. RAE eletrônica. v.4, n.1, 2005. Seção Artigos. Disponível em: < <http://www.rae.com.br>>.

GARVIN, D.A.: *Gerenciando a Qualidade: a visão estratégica e competitiva*. Qualitymark, Rio de Janeiro, 1992.

GILIOLI, R. *et al.* "Raising awareness of Psychological Harassment at Work". Protecting Workers' Health Series n. 4: Geneva, 2003.

GOLDMANN, H. M. *Estratégias inovadoras de vendas: como conquistar e manter clientes em mercados competitivos*. Rio de Janeiro: Ediouro, 1997.

HELDMAN, Kim. *Gerência de Projetos: guia para o exame oficial do PMI*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. *Qualidade de Vida no Trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. 2.ed. São Paulo: Editora Atlas, 2004.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. *Promoção de Saúde e Produtividade: frágeis limites da gestão de qualidade de vida no trabalho*. São Paulo, FEA-USP, 2005.

MOURA, J. Paulo. *Qualidade de Vida no Trabalho*. Revista Mackenzie de Educação, 2010 I suplemento 26-27. <http://editorarevistas.mackenzie.br/index.php/remef/article/view>. Acesso em 24/09/2012.

OLIVEIRA, Otávio J. org. *Gestão da Qualidade: Tópicos Avançados*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

RIBEIRO, TOLFO, S. R.; PICCININI, V. C. *As melhores Empresas para Trabalhar no Brasil e Qualidade de Vida no Trabalho: disjunções entre a teoria e a prática*. Revista de Administração Contemporânea, São Paulo, v.5, n.1, jan./abr. 2001.

WALTON, Richard E. *Quality of Working Life: What is it?* Sloan Management Review. Cambridge: Fall 1973. Vol. 15, Num. 1; pág. 11 (11 páginas) v.15, n.1, p.11-21. Outono, 1973.