

CENTRO PAULA SOUZA
ESCOLA TÉCNICA PROFESSOR MASSUYUKI KAWANO
Técnico em Recursos Humanos

Everton Rogério Gonçalves da Silva
Gisele Andrade dos Santos Silva
Muryel Anzelote

ESPAÇO ENJOY: Uma proposta de qualidade de vida no trabalho

Tupã-SP
2017

Everton Rogério Gonçalves da Silva
Gisele Andrade dos Santos Silva
Muryel Anzelote

ESPAÇO ENJOY: Uma proposta de qualidade de vida no trabalho

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso Técnico de Recursos Humanos da ETEC Prof. Massuyuki Kawano, orientado pela Prof^a Esp. Renata Miranda Duarte, como requisito parcial para obtenção do título de Técnico em Recursos Humanos.

Tupã-SP
2017

ETEC PROF. MASSUYUKI KAWANO

Técnico em Recursos Humanos

Everton Rogério Gonçalves da Silva

Gisele Andrade dos Santos Silva

Muryel Anzelote

ESPAÇO ENJOY: Uma proposta de Qualidade de Vida no Trabalho

Dissertação para obtenção do título de Técnico em Recursos Humanos.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Esp. Renata Miranda Duarte
Orientadora

Prof. (a). Ms. Caroline Penteado Manoel
Avaliador (a)

Prof. (a). Edvaldo Navas Rodrigues
Avaliador (a)

Sergio Noboru Ueda
Avaliador (a)

Tupã, 21 de Novembro de 2017.

É de inteira responsabilidade o conteúdo do trabalho apresentado pelo aluno. O (A) Professor (a) Orientador (a), a Banca Examinadora e a Instituição não são responsáveis e nem endossam as idéias e o conteúdo do mesmo.

Dedicamos aos nossos pais e familiares, que nos apoiaram durante toda a trajetória que levou a tão sonhada conquista.

Agradeço a Deus minha vida e a oportunidade de concretizar esse objetivo.

A ETEC Prof. Massuyuki Kawano por propiciar o ambiente necessário para minha aprendizagem e conseqüentemente por meu desenvolvimento pessoal e profissional.

Aos Docentes do Curso Técnico de Recursos Humanos pela generosidade depositada em todos os momentos de compartilhamento de seus conhecimentos profissionais e humanos. Dedicamos aos nossos pais e familiares, que nos apoiaram durante toda a trajetória que levou a tão sonhada conquista.

"Antes que você possa alcançar o topo de uma árvore e entender os brotos e as flores, você terá de ir fundo nas raízes, porque o segredo está lá. E, quanto mais fundo vão as raízes, mais alto vai a árvore"

Nietzsche

RESUMO

Atualmente muitas empresas têm sofrido prejuízos em decorrência do absenteísmo, dos afastamentos por problemas de saúde e pela rotatividade de colaboradores. É sabido que muito desses prejuízos e problemas enfrentados pelas organizações é devido à falta de investimento no bem-estar e nas condições de trabalho que cooperam para a desmotivação dos colaboradores que acabam enfrentando problemas de saúde, afetando sua produtividade e seu desempenho na empresa. Este trabalho tem por objetivo propor a implantação de um Espaço *Enjoy* nas organizações a fim de melhorar a qualidade de vida no trabalho. O trabalho é baseado em uma pesquisa bibliográfica, oferecendo elementos necessários para construção de um referencial teórico sobre o conceito de qualidade de vida no trabalho e sua forma de aplicação. Também foi realizada uma pesquisa de campo investigativa, através de questionários de múltipla escolha e o levantamento de necessidades juntamente com os colaboradores, bem como a realização de uma entrevista com empresário no intuito de identificar a visão da empresa em relação à qualidade de vida no trabalho e propor a criação do 'espaço enjoy'. Através dos dados obtidos, foi possível observar a necessidade junto aos colaboradores de um espaço apropriado e destinado a descanso dentro das organizações, pois 52% dos colaboradores não fazem as refeições em casa e 94% deles alegam que se sentiriam mais motivados e teriam melhor desempenho dentro de suas atividades com a criação de um local adequado para descanso. E, como resultado da entrevista realizada com o empresário do setor supermercadista foi possível observar que a empresa tem conhecimento da necessidade por parte dos colaboradores em relação ao espaço, entretanto no momento não possui espaço suficiente para isso e enfatizou que está prestes a inaugurar uma nova instalação onde o espaço *enjoy* faz parte do projeto. O espaço *enjoy* vem com uma proposta inovadora focada no bem estar do funcionário, onde o mesmo terá a oportunidade de ter um local adequado de descanso para depois da refeição e de parada, em seu momento de estafa, quando terá oportunidade de se recompor da fadiga gerada pelo ambiente de trabalho. Assim, é possível considerar então que investir na criação do espaço é muito importante, dada sua relevância como proposta motivacional e geração de qualidade de vida no trabalho a equipe.

Palavras-chave: Qualidade de vida. Trabalho. Espaço *enjoy*. Motivação. Saúde.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01: Espaço enjoy - vista pelo lado de fora.....	43
Figura 02: Espaço enjoy - vista por outro ângulo.	43
Figura 03: Interior espaço <i>enjoy</i>	44
Figura 04: Interior sala e computadores.....	44
Figura 05: Interior sala de sinuca e copa.	45
Figura 06: Interior sala e sala de sinuca.....	45
Figura 07: Espaço enjoy – vista parcial.....	46

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 01 - Local onde realiza as refeições	36
GRÁFICO 02 - Organização oferece local adequado para descanso.....	36
GRÁFICO 03 - Como consideram a relevância de um local apropriado	37
GRÁFICO 04 - Melhoria no desempenho e motivação no trabalho com a existência espaço adequado para descanso	38
GRÁFICO 05 - Conhece o espaço enjoy	38
GRÁFICO 06 - Itens que devem conter no espaço enjoy	39

LISTA DE QUADROS

QUADRO 01 - Desenvolvimento evolutivo da qualidade de vida no trabalho 19

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	13
2. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	16
2.1 CONCEITO	16
2.2 HISTÓRIA	18
2.3 ELEMENTOS QUE CONTRIBUEM PARA A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	20
2.3.1 Cultura organizacional.....	20
2.3.2 Ergonomia	21
2.3.3 Motivação	23
2.3.4 Higiene no Trabalho	25
2.3.5 Segurança no Trabalho	25
2.3.6 Relacionamento Interpessoal	27
2.3.6.1 Assédio.....	27
2.3.6.2 Estresse	29
2.3.6.3 Depressão	30
2.4 PROGRAMAS DE QVT	31
3. ESPAÇO ENJOY	33
3.1. CENÁRIOS NACIONAIS.....	33
3.2. VANTAGENS E DESVANTAGENS	34
4. ESPAÇO ENJOY COMO FORMA DE PROPORCIONAR QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	35
4.1. ANÁLISE DE DADOS: IDENTIFICAÇÃO DA NECESSIDADE DE CRIAÇÃO DO ESPAÇO JUNTO AOS COLABORADORES	35
4.2. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E O ESPAÇO ENJOY: VISÃO ORGANIZACIONAL	40
4.3. ESPAÇO ENJOY: UMA PROPOSTA PARA MELHORAR A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	41
CONSIDERAÇÕES FINAIS	47
REFERÊNCIAS	48
APENDICE A: ENTREVISTA	50

1. INTRODUÇÃO

Atualmente muitas empresas de médio e grande porte têm sofrido prejuízos em decorrência do absenteísmo, dos afastamentos por problemas de saúde e pela rotatividade de colaboradores.

O estresse e a pressa são dois elementos que caracterizam o dia-a-dia e acaba criando insatisfação e falta de motivação em alguns colaboradores, interferindo assim de maneira negativa na qualidade de vida das pessoas e gerando grandes transtornos dentro das empresas. Alguns programas ou projetos que atuam dentro dessas empresas já não estão sendo mais motivadores e não possibilitam a resolução de alguns desses problemas ou conflitos internos.

Poucas organizações investem no bem-estar e as condições de trabalho dentro dessas empresas cooperam para a desmotivação dos colaboradores. Dessa maneira, algumas empresas enfrentam muitos problemas com o absenteísmo, atestados e problemas de produtividade, mas nem sempre essas dificuldades são totalmente resolvidas ou tratadas.

A sociedade capitalista transformou o lazer em um puro conto de fadas inacessível como algo de luxo. O trabalhador vive alienado pelo seu trabalho, por viver a maior parte do seu tempo dentro das organizações e não encontra momentos de descontração e lazer, fazendo com que seu ambiente de trabalho seja um espaço que gera o adoecimento e desmotivação.

Tendo conhecimento dessas adversidades, o presente trabalho de conclusão de curso consiste em investigar como as organizações podem resolver ou começar a sanar esses tipos de transtornos e proporcionar qualidade de vida no trabalho aos seus colaboradores.

Desta maneira é possível o levantamento de algumas hipóteses como: Em busca de melhorar a qualidade de vida do colaborador nas organizações, um espaço de lazer e descanso aos colaboradores tem sido algo considerado importante, pois colaboradores motivados produzem mais e tem menos incidências de problemas de saúde, stress e problemas emocionais; A locomoção até o trabalho tem se tornado obstáculo para muitos colaboradores, seja devido à deficiência de horários de transporte público, ou a falta de transporte particular da empresa e a moradia longe da área de localização da organização prejudicando a qualidade de vida no trabalho destas pessoas; A implementação de novas bonificações e

benefícios aos colaboradores, são geradores de motivação; A melhoria de qualidade de vida dos colaboradores dentro das organizações pode contribuir no desenvolvimento, motivação e desempenho no trabalho.

Este trabalho tem como objetivo principal propor a implantação de um Espaço *Enjoy* nas organizações a fim de melhorar a qualidade de vida no trabalho. E como objetivos específicos: Levantar estudo ou pesquisa teórica sobre o conceito qualidade de vida e sua aplicação no trabalho; Identificar fatores relevantes e que proporcionam qualidade de vida no trabalho; Realizar estudo de caso em empresa específica para identificar necessidades e possibilidade de implantação do espaço *enjoy*; Elaborar pesquisa com colaboradores para verificação de necessidades e aceitação do espaço proposto; Tornar o ambiente de trabalho algo que o colaborador queira ir não somente pela remuneração, mas porque não vê o trabalho como algo ruim ou desagradável que traga cansaço e desgaste, mas sim, como um local que gera satisfação e realização, dando a visão de oportunidade, crescer e se desenvolver dentro da organização.

Hoje em dia, com a correria e mudanças nos horários de trabalho ou mudanças nos processos de produção, algumas organizações vêm se renovando e pensando em estratégias para reter talentos e proporcionar um ambiente mais agradável e favorável para o desenvolvimento dos seus colaboradores, tendo assim, uma relação de ganho entre as partes envolvidas, pois tanto a empresa quanto o colaborador ganham nesse investimento.

Nesse contexto as organizações precisam cada vez mais se reestruturar para proporcionar a eles benefícios e conseqüentemente motivação, uma vez que colaboradores satisfeitos geram maior produtividade e crescimento.

Diante do exposto é necessário tornar o local de trabalho em um ambiente que o colaborador deseja ir não somente pela remuneração, mas porque não vê mais o trabalho como algo ruim ou desagradável que traga cansaço e desgaste, mas sim, como um local que gera satisfação e realização. Assim, justifica-se a importância desse trabalho, pois através da implementação de um espaço de lazer demonstra que a organização busca inovar para a melhoria do bem-estar e o desenvolvimento de seus colaboradores.

A metodologia utilizada no desenvolvimento desse trabalho será através de pesquisa bibliográfica, oferecendo elementos necessários para construção de um referencial teórico sobre o conceito de qualidade de vida no

trabalho e sua forma de aplicação. Também será realizada uma pesquisa de campo investigativa, através de questionários de múltipla escolha para o levantamento de necessidades juntamente com os colaboradores, bem como a realização de uma entrevista com um empresário no intuito de identificar a visão da empresa em relação à qualidade de vida no trabalho e propor a criação do 'espaço enjoy'.

O público alvo das pesquisas a serem realizadas neste trabalho serão as empresas de médio e grande porte da região de Tupã, que tenham funcionários que residem em uma distância significativa da empresa, ou seja, moram em outro município, bairro distante ou ainda que não possuam meios próprios de locomoção nos horários intermediários do trabalho. Esses colaboradores não vão para sua residência em horário de almoço, sendo necessária à sua permanência na empresa ou em locais que utilizam para fazer refeições.

Os dados serão coletados por meio de questionários, com questões fechadas, de múltipla escolha, apresentadas por escrito e voltadas aos colaboradores que não tem a possibilidade de almoçar em casa ou que sentem a necessidade de uma pausa de 10 a 15 minutos durante a execução do trabalho para relaxar e conseguir melhor desempenho. Os dados coletados após a entrevista com o empresário, serão demonstrados em forma de relatório. Dessa maneira, será possível compreender a vantagem da implantação do espaço enjoy e identificá-lo como algo motivacional e benéfico a ambos.

Os dados estão sendo apresentados e tratados quantitativamente, através de gráficos e, qualitativamente através da descrição das observações por meio de relatório para o entendimento da realidade dentro das organizações, visando à busca de estratégias para a criação de um novo cenário organizacional.

2. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

2.1 CONCEITO

Para Chiavenato (1999), o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) não só envolve os aspectos e as condições físicas, mas também todo um conjunto de condições psicológicas e sociais do ambiente de trabalho.

Para o autor, o conceito de QVT implica um profundo respeito pelas pessoas para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas, que participam ativamente nos trabalhos que exercem e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas condições.

Segundo Davis e Newstrom (2004) a qualidade de vida no trabalho, tem como objetivo desenvolver ambientes de trabalho que sejam tão bons para as pessoas como para a saúde econômica da organização. Para os autores, a qualidade de vida no trabalho produz um ambiente de trabalho mais humanizado. E seu objetivo é servir tanto às aspirações mais altas dos trabalhadores quanto às suas necessidades mais básicas.

Qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto de ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas durante o trabalho na empresa. (FRANÇA, 1997, p. 80).

Chiavenato (1999) assimila a QVT em duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e a satisfação no trabalho; e, de outro, o interesse das organizações quanto aos efeitos potenciais sobre a produtividade e a qualidade.

Ainda de acordo com o autor, a qualidade de vida no trabalho envolve os aspectos intrínsecos (conteúdo) e extrínsecos (contexto) do cargo. Ela afeta atitudes pessoais e comportamentos relevantes para a produtividade individual e grupal, tais como: motivação para o trabalho, adaptabilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças.

A qualidade de vida no trabalho (QVT) representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer a suas necessidades pessoais com sua atividade na organização. A qualidade de vida no trabalho envolve uma constelação de fatores, como: a satisfação com o trabalho executado, possibilidades de futuro na organização, reconhecimento pelos resultados alcançados, o salário percebido, benefícios auferidos, relacionamento humano dentro do grupo e da organização, ambiente psicológico e físico de trabalho, liberdade de decidir, possibilidade de participar e coisas assim (CHIAVENATO, 1999, p. 391).

Chiavenato (1999) considera também que o desempenho no cargo e o clima organizacional representam fatores importantes na determinação da QVT. Se a qualidade do trabalho for pobre, conduzirá à alienação do empregado e à insatisfação, à má vontade, ao declínio da produtividade, a comportamentos contraproducentes (como absenteísmo, rotatividade, roubo, sabotagem, militância sindical etc.). Se a qualidade no trabalho for boa, conduzirá a um clima de confiança e respeito mútuo, no qual o indivíduo tenderá a aumentar suas contribuições e elevar suas oportunidades de êxito psicológico e a administração tenderá a reduzir mecanismos rígidos de controle social.

Por outro lado, ainda de acordo com Chiavenato (1999), a importância das necessidades humanas varia conforme a cultura de cada indivíduo e de cada organização. Portanto, a QVT não é determinada apenas pelas características individuais ou situacionais, mas, sobretudo pela atuação sistêmica das características individuais e organizacionais.

Para França (1997, p.80), “[...] a origem do conceito vem da medicina psicossomática que propõe uma visão integrada, holística do ser humano, em oposição à abordagem cartesiana que divide o ser humano em partes.”

O autor ainda afirma que,

No campo do trabalho esta abordagem pode ser associada à ética da condição humana. Esta ética busca desde a identificação, eliminação, neutralização ou controle de riscos ocupacionais observáveis no ambiente físico, padrões de relações de trabalho, carga física e mental requerida para cada atividade, implicações políticas e ideológicas, dinâmica da liderança empresarial e do poder formal até o significado do trabalho em si, relacionamento e satisfação no trabalho. (FRANÇA, 1997, p. 80)

Vieira (1990) considera que a QVT tem como objetivo central gerar uma organização mais humanizada para resultar dela uma relação entre o capital e trabalho não conflitante, mas sim cooperativa.

Percebe-se, através dos conceitos de QVT, que o foco é o bem-estar do funcionário, isto é, o empregado, precisa se sentir seguro e tranquilo durante o desempenho das suas atividades. Tal afirmação é reforçada na citação abaixo.

A expressão QVT representa uma ligação direta com as condições em que trabalham os empregados de uma empresa e com a satisfação das necessidades do homem levando-se em consideração os aspectos de satisfação no cargo e trabalho humanizado. (QUIRINO; XAVIER, 1987, p. 71-82)

Para Albuquerque e França (1998, p. 41),

A Qualidade de Vida no Trabalho é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano na realização do seu ofício.

Chiavenato (1999) destaca que a QVT tem sido uma das ferramentas mais úteis nas organizações, pois serve para identificar o grau de satisfação dos colaboradores com o seu trabalho, sendo um indicador de experiências humanas no ambiente de trabalho.

2.2 HISTÓRIA

Segundo Fernandes (1996) a origem do movimento de qualidade de vida no trabalho remonta a 1950, com o surgimento da abordagem sociotécnica, porém, somente na década de 1960, tomaram impulso às iniciativas de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes, na busca de melhores formas de organizar o trabalho a fim de minimizar os efeitos negativos do emprego na saúde e no bem-estar geral dos trabalhadores.

Chiavenato (1999) considera que o termo Qualidade de Vida no trabalho (QVT) foi idealizado por Louis Davis na década de 1970, e para ele, o conceito de QVT refere-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas.

Segundo França e Rodrigues (2005) a QVT sempre existiu, só não era estudada. O mais provável é que era uma ação não reconhecida como

responsabilidade do ambiente interno das organizações, tanto por empregadores como por empregados.

Etzioni (1981) conceitua que com o surgimento da globalização houve também o aumento acirrado de disputa de mercado, fazendo com que o entendimento para manter-se no tempo, a organização deve ser continuamente alterada para alcançar metas específicas e que satisfaçam as necessidades de seus participantes e da sociedade.

Garvin (1992) discorre que há uma expressão significativa de altos executivos, de altos níveis hierárquicos sobre o interesse na qualidade diante do ponto de vista do cliente e assimilando qualidade à lucratividade, assim propondo sua inclusão no processo de planejamento estratégico.

As constantes inovações tecnológicas contribuíram para evoluir os conceitos do QVT, que são descritas por Nadler e Lawler (1983 apud FERNANDES, 1996, p. 42), conforme o quadro abaixo.

QUADRO 01 - Desenvolvimento evolutivo da qualidade de vida no trabalho

Concepção evolutiva da QVT	Características ou visão
1. QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Investigava-se como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2. QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, buscava-se trazer melhorias tanto ao colaborador como à direção.
3. QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, método ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
4. QVT como um movimento (1975	Declaração ideológica sobre a natureza

a1980)	do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos “administração participativa” e “democracia industrial” eram frequentemente ditos como ideias do movimento de QVT.
5. QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panaceia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros organizacionais.
6. QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um “modismo” passageiro.

Fonte: Nadler e Lawler (1983 apud FERNANDES, 1996, p. 42).

Segundo Rodrigues (1999 apud VASCONCELOS, 2001), a qualidade de vida sempre teve a atenção do ser humano, sendo contextualizada de várias formas, e estando sempre voltada a facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de suas tarefas.

2.3 ELEMENTOS QUE CONTRIBUEM PARA A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

2.3.1 Cultura organizacional

Gil (2009) destaca que os programas de qualidade de vida no trabalho costumam apresentar muitas dificuldades para serem implantados. Como envolvem custos para a empresa e tem como alvo principal os empregados e não a organização torna-se penoso conseguir a adesão da alta administração. Esses programas, no entanto, orientam em direção a melhorias na eficácia organizacional, já que esta tem como pré-requisito a satisfação do indivíduo, que se intensifica por meio da participação nas decisões e da melhoria das condições em que se desenvolve o trabalho. Assim um programa de melhoria de qualidade de vida no

trabalho pode permitir reconciliar os objetivos dos indivíduos em situação de trabalho e os propósitos pelas organizações.

O autor considera também que os programas de QVT têm como objetivo criar uma organização mais humanizada, mediante maior grau de responsabilidade e da autonomia no trabalho, recebimento mais constante de *feedback* sobre o desempenho, maior variedade e adequação de tarefas e ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo. Nesse sentido, esses programas constituem umas das mais eficazes formas de obtenção do comprometimento das pessoas para os programas de qualidade total, já que favorecem o envolvimento dos empregados nas decisões que influenciam suas áreas de trabalho.

Segundo Gil (2009), os empregados mais produtivos são os que mais se identificam com a cultura da empresa e com seus objetivos; são os que ‘vestem a camisa’: os verdadeiros parceiros da empresa. Assim a empresa necessita desenvolver estratégias para atrair e manter empregados com essas características.

De acordo com Davis e Newstrom (2004), cada indivíduo tem tendência a desenvolver certas forças motivacionais como produto do ambiente cultural no qual vive, afetando a maneira pela qual as pessoas percebem seu trabalho e encaram suas vidas.

2.3.2 Ergonomia

Segundo Zafalão (2017) a definição de Ergonomia tem sua origem do grego *ergon*, que significa ‘trabalho’, e *nomos*, que quer dizer ‘normas ou leis’. A Ergonomia é o estudo científico das relações entre o homem e a máquina e busca um ambiente de trabalho mais seguro e eficiente.

Zafalão (2017) conceitua a Ergonomia sendo uma importante ferramenta que se divide em três campos e contribui diretamente no potencial de produtividade e saúde do colaborador:

1. Campo físico – biomecânica da tarefa;
2. Campo cognitivo – aspectos psicológicos;
3. Campo ambiental - ambiente de trabalho.

A autora também considera que a Ergonomia tem como objetivo o desenvolvimento, aplicação e adaptação do homem ao seu ambiente de trabalho, utilizando técnicas eficientes e seguras para desempenho das atividades laborativas.

Oferecer ao colaborador conforto e prevenir ocorrências de acidentes de trabalho ou patologias causadas na execução de suas tarefas laborais é alguns dos objetivos da Ergonomia dentro das organizações. A aplicação desses procedimentos ergonômicos colabora para minimizar o cansaço e assim evitar lesões ao colaborador.

Ainda segundo Zafalão (2017), verifica-se que a segurança no trabalho e a prevenção dos acidentes laborais são temas de extrema relevância. Para tanto, a ergonomia propõe à criação de locais adequados e de apoio ao trabalho; à criação de métodos laborais e sistemas de retribuição de acordo com o rendimento; à determinação de horários; ritmo de trabalho, dentre outros procedimentos, sempre contemplando a empresa e suas relações estabelecidas com os trabalhadores sob uma ótica humanitária.

Zafalão (2017) expõe ainda que, não é o trabalhador que tem que se adaptar às condições de trabalho, mas as condições de trabalho que devem se adaptar ao trabalhador, não somente às questões físicas, mas às suas características psicofisiológicas, como atenção, estresse, pressão por resultado, dentre outras. Neste contexto, com propósito de regular o exposto e estabelecer parâmetros, surgiu a norma regulamentadora nº 17 (Ergonomia) do Ministério do Trabalho e Emprego, regulamentado pela Portaria Nº 3.214, de 08 de Junho de 1978, que aprova as normas regulamentadoras do Capítulo V, Título II, da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, relativas à Segurança e Medicina do Trabalho.

A autora descreve também que a NR-17 é de extrema relevância, eis que algumas doenças de trabalho são desenvolvidas a partir da exposição ao risco ergonômico que muitos trabalhadores estão sujeitos, como por exemplo: Esforços repetitivos (LER); Trabalhos realizados em pé durante toda a jornada; Levantamentos de cargas; Monotonia.

De início a NR-17 foi criada pra um grupo específico de trabalhadores: pessoas que trabalhavam com processamento eletrônico de dados- tanto que ao longo do texto da norma, nos deparamos diversas vezes com expressões como ‘toques sobre o teclado’; ‘toques reais exigidos pelo empregador não deve ser superior a’; ‘exigência de produção’; ‘processamento eletrônico de dados’; ‘terminais de vídeo’; ‘a exigência de produção em relação ao número de

toques', dentre outras. No entanto, hoje abrange as mais diversas categorias de trabalho.

Ainda de acordo com a autora, para garantir a eficácia desta norma, de acordo com o que estabelece e subitem à norma regulamentadora nº 17, cabe ao empregador realizar a chamada análise ergonômica do trabalho, através de qualquer profissional capacitado para tal que irá elaborar um laudo descritivo de tal análise ergonômica.

De acordo com Zafalão (2017) a análise consiste em um processo que divide a linha produtiva em vários seguimentos, para que se tenha conhecimento das tarefas a serem realizadas, quais atividades são desempenhadas para realizá-las, como as atividades são realizadas, bem como quais as dificuldades encontradas pelos trabalhadores.

A aplicação da Ergonomia, segundo Zafalão (2017), pode ser estabelecida através dos seguintes passos:

- 1) Elaboração do Programa de Ergonomia, que consiste no levantamento dos riscos ergonômicos e na concepção do programa de ergonomia;
- 2) Conscientização dos Funcionários, que se dá através de treinamentos e palestras a conscientização dos funcionários acerca dos riscos ergonômicos e sua prevenção;
- 3) Aperfeiçoamento do Programa de Ergonomia, que se dá através da correção e aperfeiçoamento do programa de ergonomia aplicado no ambiente de trabalho.

2.3.3 Motivação

Segundo Gil (2009), motivação é a força que estimula as pessoas a agir, sabendo que de fato a motivação tem sempre origem numa necessidade. Assim, cada um de nós dispõe de motivações próprias geradas por necessidades distintas e não se pode, a rigor, afirmar que uma pessoa seja capaz de motivar outra, pois, motivação é a consequência de necessidades não satisfeitas.

Ainda de acordo com o autor, o comportamento humano é motivado pelo desejo de atingir algum objetivo. Nem sempre, porém, este objetivo é conhecido pelo indivíduo. Boa parte da motivação humana localiza-se na região

abaixo do nível do consciente, conforme a analogia do iceberg apresentada por Freud.

A motivação para a realização é uma força que algumas pessoas têm para vencer desafios e obstáculos na busca de objetivos. Uma pessoa com esse tipo de impulso deseja desenvolver-se, crescer e progredir na escala do sucesso. A realização é importante em si mesma, independente das recompensas que possam acompanhá-la. (DAVIS; NEWSTROM, 2004, p.47).

Muitos gestores não levam em conta as emoções de seus colaboradores, vêem como algo irrelevante em sua produção no trabalho, mas segundo Goleman (2002), por mais triviais que as emoções e os humores possam parecer do ponto de vista profissional, exercem uma influência real sobre a realização do trabalho.

Os humores tanto bons quanto maus, tendem a se auto perpetuar, em parte porque distorcem percepções e lembranças: quando as pessoas sentem-se animadas, enxergam os aspectos positivos de uma situação e lembram-se das coisas boas nela envolvidas; quando se sentem mal, concentram-se em suas desvantagens.

Ainda de acordo com Goleman (2002), quando as pessoas sentem-se bem, dão o máximo de si. As sensações positivas estimulam a eficiência mental, melhorando a capacidade das pessoas de compreender informações e aplicar as regras de decisão a julgamentos complexos, além de aumentar a flexibilidade de seu pensamento.

Para Goleman (2002), o próprio senso comum já indica que os funcionários que se sentem bem dispostos têm maiores chances de se empenhar mais para agradar os clientes e, assim, incrementar os resultados.

De acordo com Davis e Newstrom (2004), certo número de características define um empregado orientado para a realização. Trabalham com mais afinco quando percebem que irão ter crédito pessoal por seus esforços, quando existe apenas risco moderado de fracasso e quando recebem retorno específico pelo desempenho passado.

Davis e Newstrom (2004) descrevem que a motivação para a realização possui quatro pontos específicos:

- Realização: impulso para desafios, avançar e crescer;

- Afiliação: impulso para relacionar-se eficazmente com pessoas;
- Competência: impulso para realizar trabalho de alta qualidade;
- Poder: impulso para influenciar pessoas e situações.

Marras (2009) também ressalta a teoria de Herzberg, na qual diz que o maior fator motivacional para as pessoas encontra-se no interior do seu próprio trabalho. Sendo assim, se a empresa demonstra preocupação com o bem-estar do funcionário, esse retribui motivado e produz mais e melhor.

2.3.4 Higiene no Trabalho

Chiavenato (1999) descreve que a higiene no trabalho refere-se a um conjunto de normas e procedimentos que tem o intuito de prevenir acidentes protegendo a saúde física e mental do trabalhador mantendo o ambiente de trabalho livre de doenças ocupacionais. Segundo o autor, esse programa de higiene no trabalho envolve:

- Ambiente físico de trabalho: a iluminação, ventilação, temperatura e ruídos.
- Ambiente psicológico: os relacionamentos humanos agradáveis, tipos de atividade agradável e motivadora, estilo de gerência democrático e participativo e eliminação de possíveis fontes de estresse.
- Aplicação de princípios de ergonomia: máquinas e equipamentos adequados às características humanas, mesas e instalações ajustadas ao tamanho das pessoas e ferramentas que reduzam a necessidade de esforço físico humano.
- Saúde ocupacional: ausência de doenças por meio da assistência médica preventiva. (CHIAVENATO, 1999, p.375)

Marras (2009) conceitua a higiene no trabalho como sendo a área que se relaciona direta e indiretamente com a proteção à saúde do trabalhador no que se diz respeito à aquisição de patologias tipicamente relacionadas ao trabalho ou a agentes resultantes dele.

2.3.5 Segurança no Trabalho

De acordo com Chiavenato (1999) a segurança no trabalho corresponde a um conjunto de medidas técnicas, educacionais, médicas e psicológicas utilizadas para prevenir acidentes, quer eliminando a condição insegura

do ambiente quer instruindo ou convencendo as pessoas sobre a implantação de práticas preventivas.

As normas de segurança do trabalho às vezes são ignoradas por alguns trabalhadores, mas é de obrigação da organização cumpri-las, e exigir e informar e instruir seus funcionários para importância de utilizá-las com responsabilidade. A saúde e segurança do trabalho é um dos fatores importante para que a organização obtenha bons resultados, prevenir acidentes é melhor do que afastar um funcionário por ter sofrido um acidente.

As Normas Regulamentadora - NR, a segurança e medicina do trabalho são de observância obrigatória pelas empresas privadas e públicas e pelos órgãos públicos da administração direta e indireta, bem como pelos órgãos dos poderes legislativo e judiciário, que possuam empregados regidos pela Consolidação das Leis do trabalho – CLT.

Um programa de segurança no trabalho requer as seguintes etapas:

1. Estabelecimento de um sistema de indicadores e estatísticas de acidentes.
2. Desenvolvimento de sistemas de relatórios de providências.
3. Desenvolvimento de regras e procedimentos de segurança.
4. Recompensas aos gerentes e supervisores pela administração eficaz da função de segurança. (CHIAVENATO, 1999, p. 381).

Ainda segundo Chiavenato (1999), todo programa de prevenção de acidentes focaliza duas atividades básicas: eliminar as condições inseguras e reduzir os atos inseguros. A eliminação das condições inseguras é o papel dos funcionários da primeira linha de defesa, os engenheiros de segurança mapeiam as áreas de risco, fazem a análise profunda dos acidentes, buscam apoio irrestrito da alta administração. E, para redução dos atos inseguros é necessário elaborar os processos de seleção de pessoal, para identificar certos traços humanos relacionados com acidentes em certos cargos. Faz parte dessa redução dos atos inseguros a comunicação interna através de cartazes; os treinamentos também ajudam a reduzir os acidentes, os programas de segurança baseados no reforço positivo podem melhorar a segurança no trabalho.

2.3.6 Relacionamento Interpessoal

De acordo com Chiavenato (2010), o relacionamento interpessoal é uma variável do sistema de administração participativo, que representa o comportamento humano que gera o trabalho em equipe, confiança e participação das pessoas. As pessoas não atuam isoladamente, mas por meio de interações com outras pessoas para poderem alcançar seus objetivos.

O autor também conceitua que quando há interação entre as pessoas no ambiente de trabalho, a atividade a ser executada se torna mais prazerosa, manifestando então a cooperação mútua pelo fato de poder compartilhar ideias, soluções que podem promover tomadas de decisões e tornando assim o ambiente de trabalho positivamente motivador.

Chiavenato (1999) aborda que o indivíduo pode se relacionar em seu ambiente de trabalho, conforme seus objetivos individuais e organizacionais, levando em consideração que as formas de pensar, sentir e atitudes do homem, são influenciáveis pela organização.

De acordo com Carvalho (2009), a cultura enfatiza a observação de qualidades e defeitos das pessoas, e sobre essa base o relacionamento é estruturado. É nessa interação que descobrem suas próprias capacidades e as exercitam. O relacionamento começa com o primeiro contato, as primeiras impressões remetem significados que podem favorecer ou prejudicar a relação. Dentro dessa dinâmica, a comunicação é determinante para o desenrolar de todo relacionamento. É através da linguagem que são expressos os sentimentos, elogios e críticas e desencadeado a intimidade entre as pessoas. Um bom relacionamento se desenvolve quando há confiança, empatia, respeito e harmonia.

2.3.6.1 Assédio

De acordo com a Fundação Oswaldo Cruz – FIOCRUZ (2014), as relações de trabalho saudáveis são frutos de ambientes em que o respeito e a ética fazem parte do cotidiano do trabalho, concebidos como central e organizador da vida das pessoas. Embora tais valores sejam fundamentais, vários fatores no contexto contemporâneo decorrente das mudanças no mundo do trabalho têm contribuído para o aumento da violência no trabalho. As situações de violência nas relações de

trabalho não são novidade. O tipo de violência no ambiente de trabalho é que tem se alterado, acompanhando a configuração das relações econômicas e sociopolíticas.

[...] uma conduta abusiva, intencional, frequente e repetida, que visa a diminuir, humilhar, vexar, constranger, desqualificar e demolir psicologicamente um indivíduo ou grupo, degradando suas condições de trabalho, atingindo a sua dignidade e comprometendo a sua integridade pessoal e profissional. (FREITAS, 2007, p.1).

Segundo a FIOCRUZ (2014), o desafio institucional de evitar a violência no trabalho se encontra em estabelecer ambientes que favoreçam o diálogo, a participação, a transparência, a ética, a valorização do trabalhador e o respeito à diversidade, objetivando a saúde dos trabalhadores. Aos gestores compete promover um ambiente onde aconteça o diálogo permanente entre a equipe e que a comunicação não esteja restrita aos encontros sociais ou comemorativos. Os trabalhadores também podem assumir atitudes que contribuam para evitar a violência, como:

- Buscar informações sobre o assunto; Não se isolar do grupo de trabalho;
- Evitar fazer piadas e comentários que possam ser desrespeitosos aos colegas;
- Não gritar com pares, subordinados ou superiores hierárquicos;
- Refletir antes de agir e falar;
- Resolver os conflitos pelo diálogo, se necessário com a presença de um mediador;
- Desenvolver comportamento assertivo – diga à pessoa, com civilidade, que você não gosta desta ou daquela forma de tratamento. (FIOCRUZ, 2014, p 20).

Freitas (2007) considera que a palavra 'assédio' remete quase imediatamente a duas associações: a um conteúdo sexual e ao movimento politicamente correto norte-americano. Sem dúvida, esses aspectos estão intrinsecamente ligados ao tema, como veremos adiante, porém existe, atualmente, uma discussão de caráter mais amplo e mais sutil, que revela nuances de um fenômeno que não tinha nome nem endereço certos: o assédio moral.

2.3.6.2 Estresse

Fiorelli (2004) aborda que o estresse tem sido adotado, vulgarmente, como explicação para todos os tipos de males. Estresse não se confunde com 'ansiedade'.

De acordo com Kaplan e Sadock (1993 apud FIORELLI, 2004, p. 276) "ansiedade é um 'sentimento de apreensão provocado pela antecipação de perigo, interno ou externo'". Para Albert e Ururahy (1997 apud FIORELLI, 2004, p. 276) "estresse são 'perturbações que causam distúrbios agudos ou crônicos no bem-estar das pessoas, e podem surgir em função de estímulos físicos e ou emocionais'".

Kopolow (1992 apud FIORELLI, 2004) discorre que os fatores capazes de provocar estresse encontram-se no cotidiano, provenientes da atividade física, mental ou emocional; trata-se de algo tão individual que 'o que pode ser relaxante para uma pessoa, (sic) pode ser estressante para outra'.

De acordo com Fiorelli (2004), a palavra-chave para identificação da presença de estresse é distúrbio, agudo ou crônico. A perturbação torna-se indesejada quando a maneira de o indivíduo responder a ela não contribui para seu bem-estar. Em lugar de estimular a pessoa a buscar desenvolvimento e melhor qualidade de vida, a perturbação desencadeia reações (comportamentais, físicas e emocionais) percebidas como indesejáveis, crônicas ou agudas, acompanhadas de efeitos negativos no organismo (na esfera física ou psíquica). Instala-se, então, o quadro conhecido como 'estresse'.

O estresse pode ter diferentes origens:

- Frustração, pelo fracasso na busca de um objetivo;
- Conflito, decorrente da competição entre motivações ou impulsos comportamentais incompatíveis;
- Mudanças, resultante de uma alteração na forma de vida da pessoa;
- Pressão, envolvendo expectativas ou exigências para que a pessoa se comporte de determinada forma. (WEITEN, 2002 apud FIORELLI, 2004, p. 277).

Segundo Rabin et al. (2002 apud FIORELLI, 2004), a síndrome de *Burnout* é desenvolvida devido o processo prolongado e das inúmeras tentativas de lidar com determinadas situações de estresse.

Stoll (2002 apud FIORELLI, 2004) discorre que a denominada síndrome de *Burnout* não se trata de um evento, porém vem de um processo resultante da persistência de problemas no trabalho e é atribuído do mundo do trabalho, acometendo os profissionais que demonstram maior dedicação ao trabalho.

Fiorelli (2004) expressa que essa resposta ao estresse crônico interfere no trabalho, na vida pessoal e social e ocasiona transtornos de diversas ordens porque o quadro acomete justamente profissionais dedicados.

2.3.6.3 Depressão

Marques (2016) conceitua a depressão como uma doença séria e que pode ter resultados catastróficos para quem sofre com a enfermidade. Caracterizada por mudanças no humor e perda do prazer em realizar atividades cotidianas que antes eram prazerosas, a depressão tem origem neurológica, e apresenta como sintomas principais: tristeza profunda, falta de motivação e desânimo frequente.

Ainda de acordo com Marques (2016) a doença não se manifesta apenas pelos seus sintomas, apresentado um grave desequilíbrio químico no cérebro. Pesquisas com indivíduos clinicamente diagnosticados com depressão descobriam que eles possuíam alterações em seus neurotransmissores, o que provoca falha na comunicação entre os neurônios.

Fiorelli (2004) descreve que os efeitos da 'depressão' (denominação usual dos transtornos depressivos) são, atualmente, amplamente reconhecidos. Ela afeta milhões de pessoas em todo mundo e há indicações de que a idade para surgimento da depressão encontra-se diminuindo, com altas taxas no final da adolescência e início da idade adulta.

Segundo Mito et al. (1994 apud FIORELLI, 2004) distingue-se a depressão da simples tristeza: 'depressão não é fossa'. Na depressão, o indivíduo entrega-se a profunda desesperança, "a uma incapacidade de começar qualquer tarefa, até pensar é difícil. Desespero é enorme".

De acordo com Fiorelli (2004) o transtorno depressivo representa o comportamento parcial ou total das atividades do indivíduo, manifesto na crescente

‘incapacidade (...) de assumir seu destino, sua impotência de agir e a orientação negativa de sua antecipação’.

Segundo Marques (2016) situações adversas no trabalho podem ter grande influência no quadro depressivo. Uma das principais causas da depressão relacionada ao ambiente profissional diz respeito a desempenhar uma tarefa da qual o colaborador não se sente preparado ou capaz de atender a demanda. Além da depressão, um ambiente de trabalho estressante pode causar outras sérias doenças de saúde, como transtorno bipolar e síndrome do pânico. Isso acontece porque essas situações cotidianas de estresse causam e provoca a evolução da ansiedade nos colaboradores, o que progressivamente poderá se transformar em uma doença.

2.4 PROGRAMAS DE QVT

De acordo com Gil (2009) os programas de QVT têm como objetivo criar uma organização mais humanizada, mediante maior grau de responsabilidade e de autonomia no trabalho, recebimento constantes de *feedback* sobre o desempenho, maior variedade e adequação de tarefas e ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo. Nesse sentido, esses programas constituem uma das mais eficazes formas de obtenção do comprometimento das pessoas para os programas de qualidade total, já que favorecem o envolvimento dos empregados nas decisões que influenciam suas áreas de trabalho.

O autor ainda conceitua que esses programas também tendem a direcionar a melhorias na eficácia organizacional, já que esta tem um pré-requisito à satisfação do indivíduo, que se intensifica por meio da participação nas decisões e da melhoria das condições em que se desenvolve seu trabalho. Assim, um programa de melhoria de qualidade de vida no trabalho pode permitir reconciliar os objetivos dos indivíduos em situação de trabalho e os propostos pelas organizações.

Chiavenato (1999) descreve que para que os programas sejam eficazes, porém, é preciso alguns cuidados, como partir da realização de uma pesquisa sobre o perfil dos colaboradores e suas reais necessidades; implantação de ações contínuas, transparentes, de curto, médio e longos prazos; envolvimento da alta cúpula; contar com uma equipe multidisciplinar que saiba lidar com as diferenças internas; avaliações constantes sobre os resultados do programa; inserir o programa dentro da Política de Recursos Humanos.

Para Davis e Newstrom (2004), a proposta básica é desenvolver ambientes de trabalho que sejam tão bons para as pessoas como para a saúde econômica da organização. Os programas de QVT em geral enfatizam o desenvolvimento das habilidades dos funcionários, a redução do estresse ocupacional e o desenvolvimento de relações mão-de-obra mais cooperativas. Como a concepção clássica dava atenção inadequada à qualidade de vida no trabalho, surgiram muitas dificuldades. Muitos trabalhadores eram pouco qualificados que perdiam o desejo pelo seu trabalho e o resultado foi à alta rotatividade de pessoal e maior absenteísmo pelo seu trabalho.

Segundo Chiavenato (1999), programas de bem-estar dos funcionários são geralmente adotados por organizações que procuram prevenir problemas de saúde de seus funcionários. O caráter profilático desses programas parte do reconhecimento de seus efeitos sobre o comportamento dos funcionários e estilo de vida fora do trabalho, encorajando as pessoas a melhorar seu padrão de saúde. Também servem para reduzir os elevados custos de saúde.

Um programa de bem-estar tem geralmente três componentes:

1. Ajudar os funcionários a identificar riscos potenciais de saúde.
2. Educar os funcionários a respeito dos riscos de saúde, como pressão sanguínea elevada, fumo, obesidade, dieta pobre e estresse.
3. Encorajar os funcionários a mudar seu estilo de vida através de exercícios, boa alimentação e monitoramento da saúde. (CHIAVENATO, 1999, p. 393)

Ainda para Chiavenato (1999), muitos programas de bem-estar são baratos, como o fornecimento de informações sobre as calorias do cardápio diário e o nível de calorias exigido pelo organismo humano. É também o caso de fornecer informações sobre clínicas de redução de peso, exercícios físicos, dietas alimentares etc. Algumas organizações, ultrapassam o simples local de trabalho e passam a oferecer algo mais para seus funcionários. A função social dessas organizações reside nisso: colaborar para o desenvolvimento das pessoas e da comunidade de maneira responsável, pois é nada adianta ser uma ilha de prosperidade no meio de um oceano de pobreza.

3. ESPAÇO ENJOY

3.1. CENÁRIOS NACIONAIS

No Brasil, algumas empresas estão inovando em suas estruturas e espaços físicos com o intuito de gerar criatividade, produtividade e melhorar a qualidade de vida de seus colaboradores através de um espaço de descanso.

De acordo com Oliveira (2014), empresas estão investindo no conforto e qualidade de vida dos funcionários através de salas de descanso que possuem: mesas de *ping-pong*, *puff* e sofás para um cochilo. Apesar de ambientes como esse serem comuns em clubes e condomínios, na verdade estes lugares estão sendo criados também dentro das empresas e escritórios e são batizados como 'espaço *enjoy*'. Esses espaços são vistos pelas empresas como essenciais para proporcionar bem-estar e conforto aos seus funcionários, que por sua vez tem como resultado melhor produtividade e menos gastos com afastamentos por problemas de saúde.

Oliveira (2014) relata que através de pesquisa realizada em 2011 pela ABVQ (Associação Brasileira de Qualidade de Vida), que investir no bem-estar de funcionários já é considerado um imperativo estratégico.

Ainda de acordo com o autor, o grupo Astra em Jundiaí, implantou em todas as suas unidades espaços de lazer e descanso voltados aos seus funcionários com: salas de TV, salão de jogos, biblioteca, praça, além de grupo de coral e grêmio esportivo, com clube de campo onde são oferecidas atividades esportivas e culturais. A rede Passarela também se preocupa em proporcionar momentos de relaxamento aos seus colaboradores, antes ou durante o expediente. No espaço *enjoy* criado, foram implantadas mesas para acesso a internet, além de sinuca, *ping-pong* espaço para estudo, sendo a proposta da rede Passarela para seus colaboradores de descontração e relaxamento.

Para Macedo (2014), um ambiente de trabalho descontraído contribui para melhorar a qualidade de vida do empregado e os resultados das empresas.

Ainda de acordo com o autor, o franqueado da *Chilli Beans*, Eduardo Ramalho, investiu em um espaço *enjoy* com piscina, mesa de bilhar e redes para

descanso, tanto na sede da empresa em Minas Gerais quanto no Espírito Santo, com a proposta de dar qualidade de vida aos colaboradores.

3.2. VANTAGENS E DESVANTAGENS

Segundo Oliveira (2014) o espaço *enjoy* se torna um ambiente agradável, onde os colaboradores podem fazer amizades e também descansar, já que muitos deles chegam mais cedo e aguardam nos sofás.

De acordo com Macedo (2014), Eduardo Ramalho relatou que o nível de retenção é alto e as pessoas querem ascender dentro da empresa, já que elas têm flexibilidade e a produtividade na empresa cresceu entre 30% e 50% em relação ao indicador medido no antigo escritório, destacando que as mudanças ajudam a elevar a produtividade.

De acordo com Lima (2013), o gerente comercial George Cravo declara que a sala de descanso é aberta a qualquer hora do dia para os funcionários da empresa. A ideia é oferecer um ambiente para o trabalhador relaxar e deixar de lado o estresse do cotidiano, além de diminuir conflitos que são refletidos na produtividade.

Segundo Gil (2009) os programas de qualidade de vida no trabalho costumam apresentar muitas dificuldades para serem implantados. Como envolvem custos para a empresa e tem como alvo principal os empregados e não a organização, tornando penoso conseguir a adesão da alta administração.

4. ESPAÇO *ENJOY* COMO FORMA DE PROPORCIONAR QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O espaço *enjoy* é um ambiente utilizado para proporcionar descanso, lazer e descontração para os colaboradores que não retornam para suas casas no horário de almoço, proporcionando o descanso necessário após a refeição, ou em horários destinados a pausas para café e descanso durante o expediente.

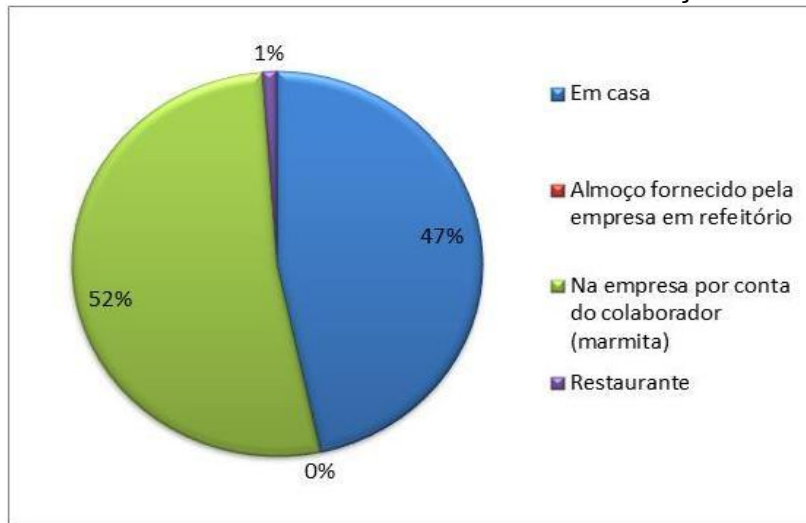
Nesse sentido o presente trabalho pretende identificar a necessidade junto aos colaboradores e à empresa, bem como propor a implantação de tal espaço a fim de proporcionar melhor qualidade de vida no trabalho.

4.1. ANÁLISE DE DADOS: IDENTIFICAÇÃO DA NECESSIDADE DE CRIAÇÃO DO ESPAÇO JUNTO AOS COLABORADORES

Com o intuito de identificar e levantar as necessidades para elaboração da proposta para criação do 'espaço *enjoy*', foi realizado no dia 29 de setembro de 2017 uma pesquisa de campo com uma amostra de 88 colaboradores, de diferentes setores, de uma empresa supermercadista da cidade de Tupã- SP. O questionário apresentado contém 07 (sete) questões, sendo 06 (seis) delas fechada e de múltipla escolha, e 01 (uma) aberta com o intuito de analisar a forma como o espaço seria utilizado pelos colaboradores.

Foi realizada a análise e verificação dos dados, e os resultados serão demonstrados por meio de gráficos para melhor interpretação, utilizando a análise quantitativa das questões de múltipla escolha, e uma análise geral da questão aberta, cujos resultados serão demonstrados abaixo.

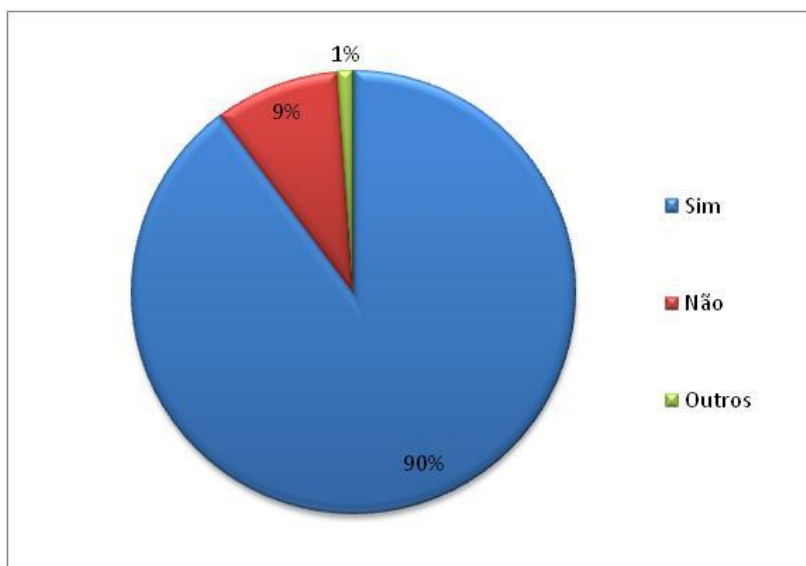
Em primeiro momento os entrevistados foram questionados sobre em qual local realizavam suas refeições nos horários de almoço, cujas respostas podem ser observadas no gráfico abaixo.

GRÁFICO 01 - Local onde realiza as refeições

Fonte: Elaborado pelos autores (2017)

Com base nos dados obtidos, é possível observar que 52% dos entrevistados almoçam na empresa e por conta própria, 47% almoçam em casa, 1% em restaurantes. A opção almoço fornecido pela empresa não obteve respostas, pois a empresa a que os entrevistados trabalham não possui refeitório.

Posteriormente os entrevistados foram questionados com o objetivo de identificar se a empresa fornece aos colaboradores um local apropriado para descanso no ambiente de trabalho.

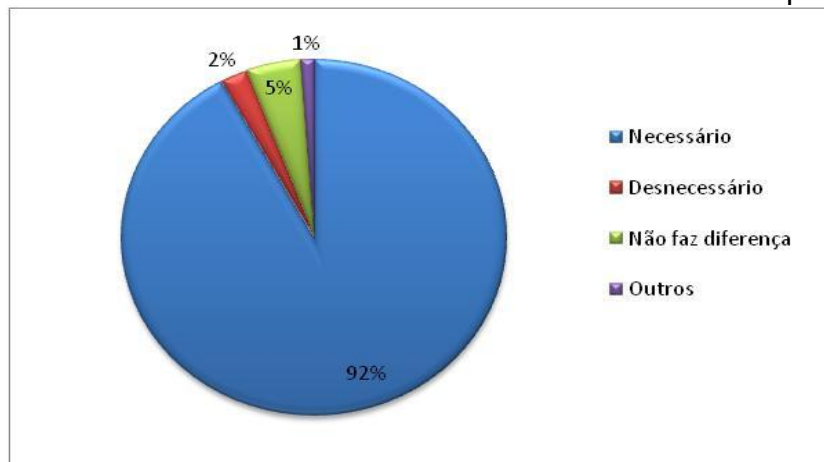
GRÁFICO 02 - Organização oferece local adequado para descanso

Fonte: Elaborado pelos autores (2017)

Como pode ser observado, cerca de 90% dos entrevistados informaram que a empresa sim fornece um local apropriado para descanso no horário de almoço ou pausa para café, 9% dos entrevistados informaram que a empresa não possui um local apropriado, e 1% não soube informar o que considera que a empresa forneça um local apropriado. Nesse tópico, vale ressaltar que os colaboradores possuem e consideraram como local para descanso um ambiente com cadeiras de área, dentro do refeitório onde o mesmo ambiente possui uma TV de 20.

Em seguida, os entrevistados foram questionados se consideram relevante ter um local apropriado para descanso em horário de almoço e de intervalo. As respostas obtidas podem ser observadas no gráfico abaixo.

GRÁFICO 03 - Como consideram a relevância de um local apropriado

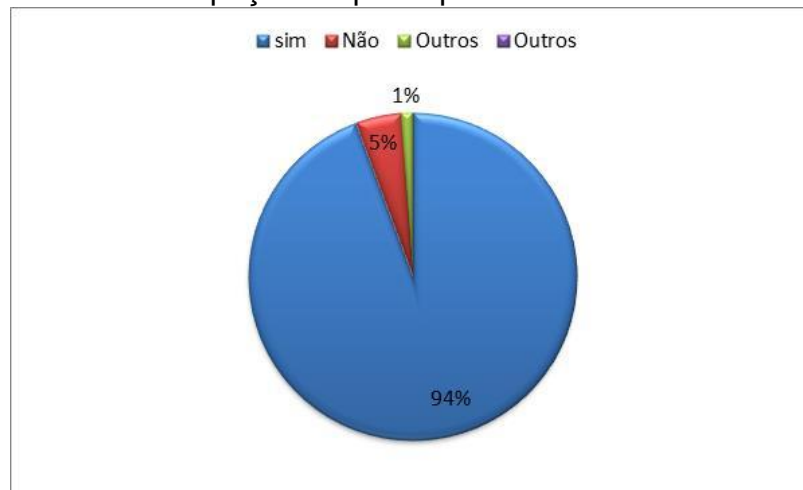


Fonte: Elaborado pelos autores (2017)

Segundo os dados obtidos, é possível verificar que 92% dos entrevistados, consideram necessário um local de descanso apropriado na organização, 5% consideram não fazer diferença ao espaço, 2% considera desnecessário e 1% dos entrevistados não sabe dizer ou não faz uso de um local para descanso.

Os entrevistados foram questionados também se o desempenho e motivação no trabalho seriam melhores se a organização lhes oferecesse um espaço de recreação e/ou descanso. As respostas obtidas podem ser observadas no gráfico abaixo.

GRÁFICO 04 - Melhoria no desempenho e motivação no trabalho com a existência espaço adequado para descanso

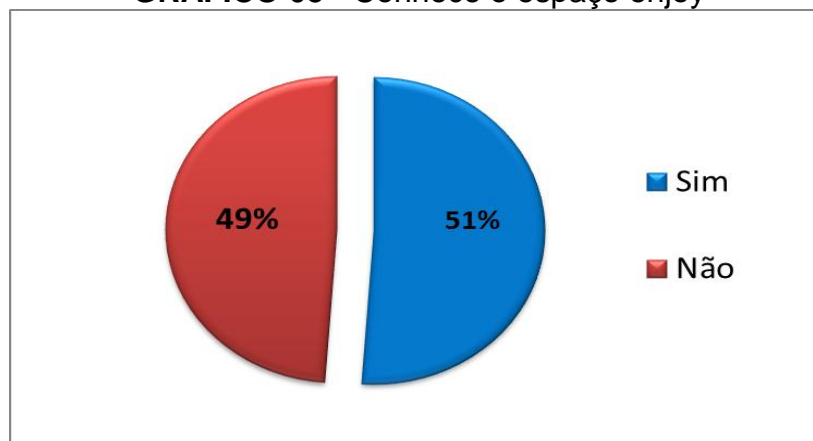


Fonte: Elaborado pelos autores (2017)

De acordo com os dados obtidos, é possível observar que 94% dos entrevistados consideram que ter um espaço para descanso e recreação lhes traria melhor desempenho e motivação, 5% dos entrevistados consideram que não traria motivação ou melhoria no seu desempenho, e 1% dos entrevistados não conseguiu relacionar o que o espaço de descanso tem a ver com a motivação ou melhoria no desempenho.

Posteriormente os entrevistados foram questionados em relação ao seu conhecimento sobre o que é um espaço adequado para descanso, conhecido por Espaço *Enjoy*. As respostas obtidas podem ser observadas no gráfico abaixo.

GRÁFICO 05 - Conhece o espaço enjoy

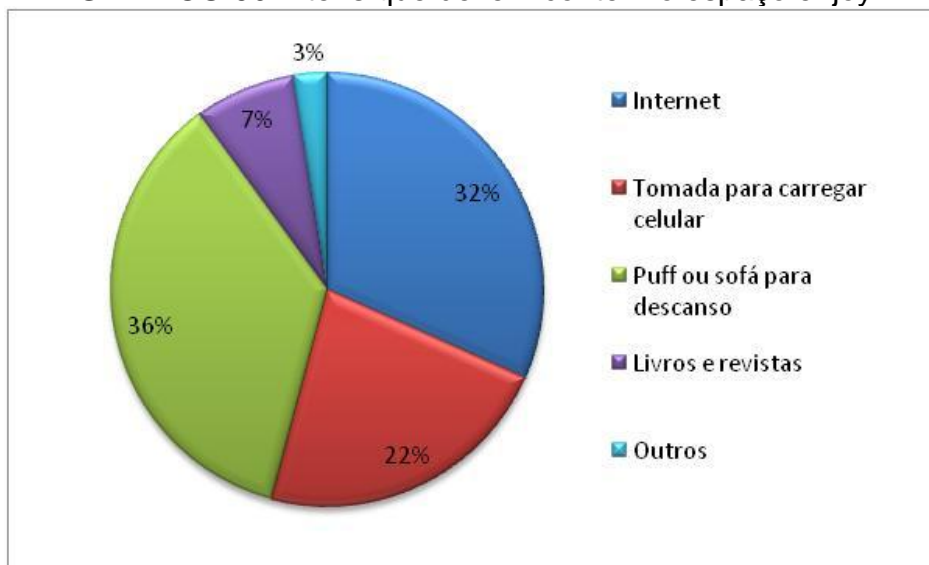


Fonte: Elaborado pelos autores (2017)

Como pode ser observado no gráfico acima, 51% dos entrevistados afirmam ter conhecimento e já ter ouvido falar sobre esse espaço de descanso, e 49% dos entrevistados não ouviram falar e não tem conhecimento sobre esse assunto, fato esse que afirma a importância da execução do trabalho em questão para demonstrar e propor o espaço aos gestores e colaboradores.

Os entrevistados foram questionados também sobre quais itens consideram importante conter no espaço de descanso. Os resultados podem ser visualizados no gráfico abaixo, lembrando que nessa questão foi possível responder mais de uma alternativa.

GRÁFICO 06 - Itens que devem conter no espaço enjoy



Fonte: Elaborado pelos autores (2017)

De acordo com as informações obtidas, 36% dos entrevistados apontam o Puff ou sofá para descanso como item importante para o espaço, 32% apontam a internet, 22% consideram importante a tomada para carregar celular, 7% consideram livros e revistas como itens importantes para o espaço, 3% pontuaram outros itens como importantes, sendo por eles especificados como chuveiros, redes, colchonetes.

E por último, os entrevistados foram questionados sobre como utilizariam esse espaço caso ele realmente existisse na empresa em que atuam. A resposta deste questionamento foi aberta, justamente para que os entrevistados pudessem opinar sobre o assunto, e em relação às respostas obtidas, foi realizada uma análise que pode ser observada abaixo.

Nesse sentido, a questão buscou a percepção de cada colaborador sobre a forma com que utilizaria tal espaço dentro da organização, e através das respostas obtidas foi possível observar e relacionar que a utilização para descanso foi a mais citada, pois muitos colaboradores não vão até suas casas em seu horário de almoço. Boa parte dos colaboradores entrevistados também disse que utilizaria o espaço com prazer e frequência, outros ainda buscariam conhecimento através de leitura, outros ainda pontuaram o uso da internet e TV como forma de entretenimento, e outros consideraram que utilizariam o local e o tempo disponível para dormir e recarregar as energias devido à correria do dia a dia.

4.2. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E O ESPAÇO *ENJOY*: VISÃO ORGANIZACIONAL

Com o intuito de identificar a visão da empresa em relação à qualidade de vida no trabalho e propor a criação do 'espaço *enjoy*', foi realizado no dia 29 de setembro de 2017 uma entrevista com A.L.B.G, proprietária de uma empresa supermercadista da cidade de Tupã- SP. A entrevista foi realizada, por meio de um roteiro pré-estabelecido com 08 (oito) questões abertas, cujas análises podem ser observadas abaixo.

Segundo A.L.B.G., a empresa considera muito importante proporcionar qualidade de vida no trabalho aos colaboradores, é uma forma de se ter retorno certo. Atualmente a empresa oferece como opção de lazer e com o intuito de proporcionar melhor qualidade de vida à escolha de um, dentre os dois clubes oferecidos, diariamente aplica ginástica laboral, e também patrocina atividades das entidades beneficentes da cidade, e repassa aos colaboradores os convites para esses eventos. A empresa se preocupa e busca proporcionar, dentro de suas necessidades e de seus colaboradores, férias que coincidam com as datas das férias escolares para que os pais possam ter momentos de lazer junto à seus filhos, dentro de suas possibilidades, bem como com a de seus cônjuges que trabalham em empresas diferentes.

Ao ser abordado sobre ter ciência de um espaço específico e adequado para descanso A.L.B.G diz que a empresa está em fase de construção de um novo prédio, onde terá maior espaço físico para implantar um ambiente apropriado para descanso, e ressalta que quando a empresa investe na qualidade

de vida no trabalho de seus colaboradores, recebe sempre mais em troca pois o bem-estar dos funcionários no ambiente de trabalho proporciona seu maior comprometimento com a empresa..

De acordo com A.L.B.G no prédio atual não há espaço físico para implantar um ambiente elaborado para descanso e que no momento apenas tem planos futuros de um espaço destinado a descanso somente no novo prédio. O entrevistado ressalta ainda que não tem ideia de valores no momento para a implantação de um futuro espaço, já que ainda estão em fase de construção de um novo prédio.

4.3. ESPAÇO *ENJOY*: UMA PROPOSTA PARA MELHORAR A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O espaço *enjoy* é um ambiente utilizado para proporcionar descanso, lazer e descontração para os colaboradores que não retornam para suas casas no horário de almoço, proporcionando o descanso necessário após a refeição, ou em horários destinados a pausas para café e descanso durante o expediente.

Esse espaço vem com uma proposta inovadora focada no bem estar do funcionário, onde o mesmo terá a oportunidade de ter um espaço para depois da refeição e de parada em seu momento de estafa quando no exercício de sua função, podendo ter um local específico e apropriado para sua pausa de dez a quinze minutos, onde terá oportunidade de se recompor de suas fadigas geradas pelo ambiente de trabalho.

O objetivo é proporcionar qualidade de vida para os colaboradores, focando na sua saúde mental, física e social, fazendo com que diminuam de uma forma significativa os atrasos, faltas, estresse, desmotivação, e atestados médicos, fazendo com que o clima organizacional seja motivador e agradável.

A composição desse ambiente será de acordo com a necessidade da empresa e de seus colaboradores, fazendo com que seus funcionários tenham voz na escolha de sua estruturação os tornando pertencentes ao ambiente, no entanto, geralmente é composto por: mesa de jogos, televisão, vídeo *game*, *puffs*, almofadas ou até mesmo redes para descanso, disponibilizando também *Wi-Fi*.

Esse espaço é capaz de gerar no colaborador uma motivação que vai além da remuneração, contribuindo para que o mesmo se sinta valorizado e

potencializado dentro da empresa. Para a organização é um diferencial de grande importância na retenção de talentos, diminuindo a rotatividade, e afastamentos devido ao estresse e doenças ocupacionais, gerando assim um diferencial empresarial.

Nesse sentido, foi elaborada uma proposta para criação do espaço a ser aplicado em empresas com o intuito de gerar qualidade de vida no trabalho. O espaço foi criado num *designer* aconchegante e descontraído para proporcionar aos usuários melhor conforto e relaxamento do estresse.

Dentro desse espaço foi sugerida a utilização de sofá, *puffs*, painel com TV, computadores, uma mesa de sinuca, uma copa, planta ornamental, prateleira com livros e revistas, mesinha de centro e móveis que proporcionam maior conforto e simulam um local informal. O espaço foi decorado com sugestão de quadros, tapetes para apresentar maior conforto e iluminação adequada.

Para que os colaboradores utilizem tal espaço de maneira adequada e o empregador sinta-se seguro em relação à implantação desse ambiente em sua organização, foram elaboradas e propostas algumas regras para sua utilização, que podem ser adaptadas de acordo com cada organização. São elas:

1. Respeitar os demais colegas;
2. Cumprir seus horários disponíveis para descanso;
3. Utilizar o espaço com consciência;
4. Utilizar o computador com compostura e ética;
5. Não deixe nada fora do lugar;
6. Jogue o lixo no lixo;
7. Não leve nenhum livro ou revistas para casa;
8. Em caso de quebrar algo, providencie o conserto ou um produto novo;
9. Se abrir, fechar;
10. Se acender, apague;
11. Se ligar, desligue;
12. Se desarrumar, arrume;
13. Local não destinado para refeições e lanches.

Ressalta-se que tal modelo de espaço é uma proposta que pode e deve ser adequada de acordo com a necessidade de cada organização e da necessidade de seus colaboradores. Abaixo, segue modelo proposto.

Figura 01: Espaço enjoy - vista pelo lado de fora.



Fonte: Elaborado pelos autores (2017)

Figura 02: Espaço enjoy - vista por outro ângulo.



Fonte: Elaborado pelos autores (2017)

Figura 03: Interior espaço *enjoy*.



Fonte: Elaborado pelos autores (2017)

Figura 04: Interior sala e computadores



Fonte: Elaborado pelos autores (2017)

Figura 05: Interior sala de sinuca e copa.



Fonte: Elaborado pelos autores (2017)

Figura 06: Interior sala e sala de sinuca.



Fonte: Elaborado pelos autores (2017)

Figura 07: Espaço enjoy – vista parcial



Fonte: Elaborado pelos autores (2017)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Qualidade de Vida no Trabalho tem como objetivo fazer com que os colaboradores se sintam bem em trabalhar na organização e fazer do ambiente de trabalho um lugar saudável, ameno e produtivo. Um programa de Qualidade de Vida existe para criar estratégias com a finalidade de promover um ambiente que estimule e de suporte ao colaborador e a organização, conscientizando sobre como a saúde está diretamente relacionada à sua qualidade e produtividade.

Dada à importância do assunto sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, é necessário que as organizações desenvolvam programas e atividades voltadas para proporcionar qualidade de vida ao colaborador, não apenas analisando as formas de trabalho, mas sim encontrando maneiras de que o trabalho faça com que as pessoas se sintam bem, e uma das formas encontradas para que isso ocorra é através do espaço *enjoy*.

Assim, o desenvolvimento do presente estudo possibilitou uma análise de como o Espaço *Enjoy* pode melhorar a Qualidade de Vida dos colaboradores e seu rendimento no trabalho. Além disso, também permitiu a realização de uma pesquisa de campo para obter dados mais consistentes sobre as necessidades desse espaço nas organizações e de sua composição diante das necessidades dos funcionários.

Esse espaço vem com uma proposta inovadora focada no bem estar do funcionário, onde o mesmo terá a oportunidade de ter um espaço para depois da refeição e de parada em seu momento de estafa, quando no exercício de sua função, podendo ter um local específico e apropriado para sua pausa de dez a quinze minutos, onde terá oportunidade de se recompor das fadigas geradas pelo ambiente de trabalho.

Podemos considerar então que investir na criação do espaço *enjoy* é muito importante, dada sua relevância como proposta motivacional e geração de qualidade de vida no trabalho a equipe.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Lindolfo Galvão de; FRANÇA, Ana Cristina Lemongi. **Estratégias de Recursos Humanos e Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho**: O stress e a expansão do conceito de Qualidade Total. Revista de Administração, São Paulo, 1998.v. 33, n. 2, pág. 40-51. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552000000300005. Acesso em: 18 ago. 2017.

CARVALHO, Maria do Carmo Nacif de. **Relacionamento Interpessoal**: como preservar o sujeito coletivo. Rio de Janeiro: LTC, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**: O nosso Papel dos Recursos Humanos nas Organizações. 1ªed. Rio de Janeiro: Campus, 1999. Pág. 375-394.

CHIAVENATO, Idalberto. **Iniciação à Teoria das organizações**. São Paulo: Manole, 2010. Pág. 115.

DAVIS, Keith; NEWSTRON, John W. **Comportamento Humano no Trabalho**: Uma abordagem organizacional. 1ªed. Tradução: Eunice Lacava Kwasnicka. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004; Pág. 47, 146-148.

ETZIONI, Amitai. **Sociologia industrial**: O Estudo das Organizações Econômicas. São Paulo: Atlas, 1981.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de Vida no Trabalho**: Como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996. pág. 42.

FIORELLI, José Osmir. **Psicologia para Administração**: integrando teoria e prática. 4ªed. São Paulo: ATLAS, 2004.

FRANÇA, Ana Cristina Lemongi. **Qualidade de Vida no Trabalho**: Conceitos, Abordagens, Inovações e Desafios nas Empresas Brasileiras. Revista brasileira de medicina psicossomática, Rio de Janeiro, 1997. v. 1, n. 2, pág. 79-80.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi; e RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress & Trabalho** – Uma abordagem Psicossomática. São Paulo: Ed. Atlas 4ª Edição, 2005.

FREITAS, Maria Ester. **Assédio moral e assédio sexual**: faces do poder perverso nas organizações. Revista de Administração de Empresas, 2001. 41, 2. Disponível em: http://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590_S0034-75902001000200002.pdf. Acesso em 14 set. 2017.

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ - FIOCRUZ. **Cartilha: Assédio Moral e Sexual no Trabalho**: Prevenção e enfrentamento na Fiocruz. 2014. Disponível em: http://www.asfoc.fiocruz.br/portal/sites/default/files/2cartilha_assedio_moral_e_sexual.pdf. Acesso em 14 set. 2017

GARVIN, David. Alan. **Gerenciando a Qualidade**: A Visão Estratégica e Competitiva. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992. Pág. 42

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de Pessoas: Enfoque nos papéis Profissionais**. 1ª Ed. 9ª reimpr. São Paulo: ATLAS, 2009.

GOLEMAM, Daniel. **O poder da inteligência emocional primal leadership: a experiência de liderar com sensibilidade e eficácia**. 7º ed. Tradução: Cristina Serra. 2002. Pág. 12, 14 e 15.

LIMA, Vanessa. **Empresas de RR investem em salas de descanso para aliviar estresse**. G1RR. 2013. Disponível em: <http://g1.globo.com/rr/roraima/noticia/2013/05/empresas-de-rr-investem-em-salas-de-descanso-para-aliviar-estresse.html>. Acesso em 14 set. 2017.

MACEDO, Jorge. **Empresas investem em ambiente de trabalho acolhedor e mais produtivo**. EM.com.br Economia.2014. Disponível em: https://www.em.com.br/app/noticia/economia/2014/05/02/internas_economia,524597/empresas-investem-em-ambiente-de-trabalho-acolhedor-e-mais-produtivo.shtml. Acesso em 14 set. 2017.

MARQUES, José Roberto. **Os sintomas mais frequentes da depressão no trabalho**. 2016. Disponível em: <http://www.ibccoaching.com.br/portal/comportamento/sintomas-mais-frequentes-depressao-ambiente-trabalho>. Acesso em 14 set. 2017

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico**. 13ª ed. São Paulo: Saraiva, 2009. Pág. 31.

OLIVEIRA, Simone de. **Empresas investem no conforto e qualidade de vida dos funcionários**. Relações de Trabalho - Jornal de Jundiaí. 2014. Disponível em: <http://www.jj.com.br/noticias-8701-empresas-investem-no-conforto-e-qualidade-de-vida-dos-funcionarios>. Acesso em 17 set. 2017

QUIRINO, T. R.; XAVIER, O. **Qualidade de vida no trabalho de organização de pesquisa**. Revista de Administração, São Paulo, 1997.v. 22, n. 1, Pág. 71-82. Acesso em 17 set. 2017

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. **Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas**. Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, 2001. v. 8, n. 1, pág. 23-35.

VIEIRA, Débora Feijó V. B. **Qualidade de vida no trabalho dos enfermeiros do Hospital de Ensino**. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto. 1990. P.246. Acesso em 17 set. 2017

ZAFALÃO, Elisa. **A importância da Ergonomia no ambiente de Trabalho (NR-17)**. Coluna da Zafalão – Saúde Ocupacional. 2017. Disponível em: <https://www.saudeocupacional.org/2017/01/a-importancia-da-ergonomia-no-ambiente-de-trabalho-nr-17.html>. Acesso em 17 set. 2017

APENDICE A: ENTREVISTA

1. A empresa considera importante proporcionar Qualidade de Vida aos seus colaboradores? Por quê?

Resp.: Sim, a empresa considera importante proporcionar Qualidade de Vida no Trabalho aos seus colaboradores, pois quanto mais QVT melhor é, tem que buscar proporcionar QVT aos colaboradores, o retorno é certo!

2. A empresa tem investido para proporcionar bem-estar e qualidade de vida aos funcionários? Como isso está sendo feito?

Resp.: Sim, a empresa oferece para seus colaboradores a escolha de um de dois clubes de lazer. Diariamente aplica ginástica laboral. A empresa participa de atividades das entidades da cidade, comprando e repassando aos colaboradores os convites para esses eventos beneficentes. A empresa se preocupa e busca proporcionar dentro das necessidades dos colaboradores férias com datas que conciliem com as de férias escolares em relação mães e pais, quando os casais trabalham em empresas diferentes.

3. Já ouviu falar em um espaço utilizado dentro do ambiente empresarial destinado a descanso e descontração aos funcionários?

Resp.: Sim, já ouvimos!

4. A empresa gostaria de investir ou melhorar um espaço já existente para proporcionar bem-estar aos colaboradores em pausas para descanso ou almoço? Caso a resposta seja negativa, relate o porquê.

Resp.: Sim, a empresa está em fase de construção de um novo prédio, onde terá espaço físico para implantar um espaço apropriado para o descanso.

5. Quais as vantagens que esse espaço poderia trazer à sua empresa?

Resp.: Quando a empresa investe na QVT dos funcionários ela recebe sempre mais em troca. O bem-estar dos funcionários proporciona seu comprometimento com a empresa.

6. Qual valor seria ideal para a empresa investir?

Resp.: Não temos ideia de valores no momento, já que ainda estamos em fase de construção de um novo prédio.

7. A empresa possui algum espaço que possa ser destinado para a criação de um espaço próprio e adequado para descanso dos funcionários?

Resp.: Não, no momento não há espaço físico no prédio atual para desenvolver um novo espaço elaborado para descanso!

8. A empresa gostaria de receber uma proposta de elaboração de um espaço de descanso destinado aos funcionários?

Resp.: Não no momento, mas temos planos futuros para o novo prédio!