Qualidade de Vida no Trabalho e a Ergonomia como Fator de influência na Produtividade

Caroline Rorato¹
Antonio Carlos Estender²

Resumo

Este artigo objetiva demonstrar como a ergonomia pode melhorar significativamente a eficiência, produtividade e a prática de tarefas com mais conforto, segurança e saúde nos postos de trabalho e na vida dos colaboradores das organizações envolvendo a relação do homem com o ambiente e as necessidades de qualidade, de produtividade e de redução de custos para a organização, mantendo a motivação e resultando em inúmeros benefícios. Visa também solucionar problemas, no caso, como os fatores ergonômicos podem trazer benefícios tanto à saúde do trabalhador quanto a produtividade da empresa. Com o objetivo de melhorar a eficiência organizacional, como a produtividade, realizando estudo de caso, entrevistas para levantar dados relevantes a respeito de como a ergonomia pode ser um fator importante para um local de trabalho saudável e para um bom andamento na produtividade da organização. Foram analisados as condições de trabalho e os sintomas mais frequentes que o trabalhador possa apresentar, pois esses fatores são sintomas de um ambiente de trabalho não ergonômico e que pode trazer prejuízos tanto à saúde do trabalhador quanto a produtividade da empresa.

Palavras chave: Colaborador, Ergonomia, Produtividade, Qualidade de vida, Organização.

Quality of Life at Work and the Ergonomics as an Influence Factor in Productivity

Abstract

This article aims to demonstrate how the ergonomics can significantly improve the efficiency, productivity and the practice of tasks with more comfort, safety and health on jobs and on the life of the collaborators of the organizations involving the relationship of man with the environment and the needs of quality, productivity and reducing costs for the organization, maintaining motivation and resulting in several benefits. Also aims to solve problems in the case, as the ergonomic factors can bring benefits both to the health of the worker as business productivity. With the objective to improve organizational efficiency, as productivity. A study was made in respect of such as ergonomics may be an important factor for a healthy workplace and for a good progress in the productivity of the organization. Were analyzed the working conditions and the most frequent symptoms that the worker may present, since these factors are symptoms of a working environment not ergonomic and that can bring damages both the health of the worker as the productivity of the company.

Key-words: Collaborator, Ergonomics, productivity, quality of life, Organization.

INTRODUÇÃO

Diversos trabalhos (HUSE E CUMMINGS, 1985; RODRIGUES, 1994; IIDA, 2005) vêm analisando o tema, conforme apontado na revisão de literatura, em seus diferentes níveis

¹ Bacharel em Administração - UNG - Universidade Guarulhos. carolinerorato@hotmail.com

² Mestre em Administração e professor da Universidade Guarulhos. estender@uol.com.br

de entendimento e aplicação ao contexto organizacional. Pode-se encontrar na literatura definições para Qualidade de Vida no Trabalho e Ergonomia como fator de influência na produtividade, o que demanda a construção de um modelo teórico/gerencial que explicita como esses diferentes conceitos se articulam e podem contribuir para o entendimento de propostas do desenvolvimento organizacional.

Segundo Huse e Cummings (1985), estudos feitos na década de 50 se deu origem a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), com o intuito de apontar a relação indivíduo-trabalho-organização buscando reestruturar as tarefas para buscar um ganho da motivação na produtividade dos funcionários. Na década de 60 tomaram impulsos, iniciativas de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes, na busca de melhores formas de organizar o trabalho afim de minimizar só efeitos negativos do emprego, na saúde e bem geral dos trabalhadores. No início da década de 70 surge um movimento pela qualidade de vida no trabalho, principalmente nos EUA devido à preocupação com a competitividade internacional. Segundo Moraes (1990), QVT passa a ser vista como um conceito global, uma forma de enfrentar os problemas de qualidade total e produtividade.

Somente por volta do século XX é que o termo qualidade de vida nas organizações começou a ser tratado como um fator de importância na gestão de pessoas, pois colaboradores motivados e saudáveis passaram a ser sinônimo de melhoria e produtividade, desenvolvendo uma série de métodos, técnicas e equipamentos que permitiam avaliar o desempenho físico do ser humano. A qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência com outros títulos em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador (RODRIGUES, 1994). Com essa nova realidade o termo qualidade de vida no trabalho começou a ser discutido e implantado pelas organizações com técnicas de ergonomia visando evitar acidentes ou doenças profissionais.

Na literatura acadêmica sobre Qualidade de Vida no Trabalho e Ergonomia como fator de influência na produtividade relacionado com o setor Administrativo existem poucos estudos sobre o tema (BURGESS et al, 2005). Os trabalhos identificados na literatura do Brasil foram Iida (2002, 2005) que mais vezes apareceram na literatura.

Os problemas relacionados à empresa avaliada quanto ao procedimento de Recrutamento e Seleção são: Como os fatores ergonômicos trazem benefícios para a qualidade de vida no trabalho quanto a produtividade da empresa? Porque são tão

importantes as técnicas de ergonomia para a melhoria de processos? Quais as consequências que a empresa adquire com a falta de eficiência humana e bem-estar no trabalho?

Para uma qualidade de vida organizacional adequada os colaboradores devem estar desempenhados, satisfeitos e motivados, pois todos os resultados são afetados pelo grau de satisfação dos colaboradores com o seu emprego. Empresas que investem na qualidade de vida do trabalhador melhoram seus resultados de forma mais rápida e eficiente e o desempenho financeiro da organização. A valorização dos funcionários é positiva para reduzir custos, ter um clima organizacional mais leve e agradável, diminuição dos conflitos e aumento da confiança entre as equipes. Todos esses benefícios impactam diretamente os resultados da empresa, funcionários satisfeitos produzirão mais e com maior qualidade, e a organização aumentará sua rentabilidade.

O objetivo deste trabalho é aplicar técnicas necessárias para a boa execução no trabalho, pois são essas técnicas que irá proporcionar as pessoas condições que sejam favoráveis com o intuito de torna-lo mais produtivo. Melhorar a eficiência organizacional (produtividade), uma organização mais saudável e competitiva focada no potencial humano. Proporcionar a satisfação do colaborador com o ambiente de trabalho, como analisar as condições de trabalho, higiene, saúde e segurança dos trabalhadores. Identificar quais são as opiniões dos funcionários/colaboradores; elaborar ações baseadas nas percepções das situações vivenciadas pelos funcionários/colaboradores para produção de ações que possibilitem atingir estes objetivos.

O intuito de estudar o tema referido é devido á qualidade de vida no trabalho (QVT) ser determinante em qualquer organização empresarial para que haja uma boa relação funcionário-empresa-sucesso. Como a ergonomia estuda a relação entre o homem e o ambiente de trabalho, percebe-se, facilmente que aquele que não a praticam está perdendo muito. Com a globalização as empresas estão em busca de melhores desempenhos em termos de qualidade e produtividade, as boas condições de trabalho vem sendo essenciais para que as organizações cumpram as exigências do mercado.

Conscientizar a empresa para a importância de realizar serviços com mais eficácia, qualidade e bem-estar com o objetivo de melhorar a produtividade, o presente estudo visa a contribuir para a elucidação de questões relacionadas aos dois temas: Qualidade de Vida no Trabalho e Ergonomia como fator de influência na produtividade nas empresas.

Este trabalho mostra como melhorar a eficiência organizacional aplicando técnicas necessárias para uma boa execução no trabalho gerando assim mais produtividade, motivação, satisfação e condições físicas aos colaboradores para uma qualidade de vida favorável. Almeja-se preencher a lacuna empírica/gerencial identificada na relação entre Qualidade de Vida no Trabalho e Ergonomia como fator de influência na produtividade. O presente estudo constitui uma contribuição para compreender os fatores competitivos do ramo cambial.

Para o desenvolvimento da pesquisa, em termos metodológicos, será adotada a abordagem qualitativa. Segundo Collis; Hussey (2005), as pesquisas deste tipo se caracterizam pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente, procede-se à solicitação de informações via questionários a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para em seguida, mediante análise, obter as conclusões correspondentes aos dados coletados. A população entrevistada foi de 24 funcionários/colaboradores de diferentes hierarquias, as amostras foram analisadas de forma empírica na empresa de MEJ TOUR VIAGENS E TURISMO LTDA - EPP na cidade de São Paulo.

O estudo está estruturado em cinco seções, além desta introdução. Na primeira seção é discutida a questão da revisão de literatura; organização; método; resultado e discussões e considerações finais. A seguir são detalhados os aspectos metodológicos; estudo de caso, pesquisa bibliográfica, pesquisa exploratória, entrevistas entre outros; na terceira seção, é apresentada a organização; na quarta seção os resultados e discussões e na última seção, são expostas as considerações finais.

1 REVISÃO DE LITERATURA

1.1 Qualidade de Vida no Trabalho e a Ergonomia como fator de influência na produtividade

Segundo Prates (2007), a questão da busca pela qualidade de vida no trabalho, está ligada a melhoria da produtividade; de maneira que os esforços para melhorar a qualidade de vida do trabalhador, deve atender as necessidades de produção da organização; e ser adaptado às exigências das tarefas almejando uma otimização do conforto, da segurança e da

eficácia; assim conscientizando o trabalhador a usufruir os benefícios dos postos de trabalho com as limitações do seu corpo, certificando que o trabalhador permanece seguro e confortável, sendo assim mais produtivo e eficiente em suas atividades.

Segundo Conte (2003), qualidade de vida no trabalho visa facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador no desenvolvimento de suas atividades; uma vez que as pessoas são mais produtivas quanto mais estiverem satisfeitas e envolvidas com o próprio trabalho; pois uma melhora na satisfação do colaborador considera-os sujeito de seu trabalho e não objeto de trabalho; com uma valorização humana mais estratégica com planos de incentivo, comunicação e benefícios, contribuindo para minimizar os efeitos das crises, potencializando o sentimento de orgulho e auto-estima da empresa.

De acordo com Limongi-França (2004), a QVT é um conjunto de ações que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovação gerenciais, tecnológicas e estruturais; quanto mais melhorias e condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho; mais produtiva e eficiente será a organização, podendo assim levar a resultados satisfatórios; a medida que, modificando os elementos parciais dos postos de trabalho como dimensões, iluminação, temperatura, dispondo de comodidade e tendo uma interação entre o homem, sistema e ambiente.

Conforme Mario Persona (2010), ações voltadas a QVT nem sempre exigem grandes investimentos; porem exigem necessidades fundamentais para o enriquecimento do cargo capaz de trazer reconhecimento, motivação, satisfação e condições físicas para uma atividade eficiente e produtiva; visto que se sintam bem com seus colegas de trabalho, confiante com seu trabalho ao mesmo tempo que cooperam com o grupo; dado que com a competitividade do mercado, as organizações tem buscado melhorar o desempenho dos seus colaboradores cm ginastica laboral antes e depois do expediente, trazendo benefícios tanto para o colaborador quanto para a empresa.

Como descrito por Mendes (2008), para o trabalhador ter uma boa qualidade de vida total é necessário ter boas condições de trabalho; como analisar meios cada vez mais eficazes que proporcionam um melhor aproveitamento tanto de tempo, como de cuidados específicos com cada setor; e técnicas que buscam desenvolver serviços e produtos que atendam as necessidades do maior número de pessoas; com uma visão mais objetiva do potencial de cada colaborador, proporcionar oportunidades de crescimento profissional, participação nas organizações, estimular e incentivar desenvolvimento de novas competências e melhorar a

comunicação e as relações interpessoais.

De acordo com Iida (2002) a ergonomia busca a segurança, satisfação e o bem estar dos trabalhadores no seu relacionamento com sistemas produtivos; bem como características, habilidades e limitações das pessoas com vistas ao seu desempenho eficiente, confortável e seguro; assim auxiliando no melhor planejamento do trabalho para que haja economia de custos, de esforços, de tempo e melhoria na qualidade dos resultados; então todos os postos de trabalho devem ter estabilidade que permitam aos colaboradores acesar locais sem esforço adicional, uma área de trabalho de fácil alcance e visualização pelo colaborador, com características dimensionais que possibilitem o posicionamento e movimentação dos segmentos corporais.

Conforme Oliveira Neto; Tavares (2006), a Ergonomia é adequar ou adaptar o local de trabalho ao trabalhador, visando evitar acidentes ou doenças profissionais; que busca o bem-estar, a satisfação no trabalho, a otimização da capacidade produtiva e a segurança total; como também amenizar sobrecargas físicas e psíquicas evitando afastamentos e perdas de produtividade proporcionando um ambiente saudável; mas também sendo importante para reduzir lesões que podem causar limitações ou mesmo a incapacidade de trabalhar, por isso que a QVT com ênfase em ergonomia é tão importante pois o colaborador poderá dar o seu melhor nas atividades diárias.

Conforme Dul e Weerdmeester (2004), a ergonomia pode contribuir para solucionar problemas, tendo como objetivo de melhorar a segurança, saúde e a deficiência no trabalho; assim como proporcionar ao homem condições que sejam favoráveis, com o intuito de torná-lo mais produtivo; contanto que seja verificado os fatores de riscos, dificuldades ou problemas de usabilidade, identificando limitações e necessidade de investimentos em novas tecnologias; sendo capaz de dar sustentação positiva de se administrar a produção, fazendo com que as organizações tenham consciência dos riscos de que móveis e equipamentos inadequados pode fazer mal para a saúde.

De acordo com Grandjean (1998), para ter-se um trabalho eficiente, é imprescindível a adaptação do local às medidas do corpo humano; entretanto não basta apenas o diagnóstico de uma situação de trabalho, deve haver o projeto de mudança, que se torna o principal objeto de uma ação preventiva; ao passo que a união adequada das técnicas necessárias permite projetar ambientes seguros, confortáveis e eficientes tanto no trabalho como na vida cotidiana; de modo que o local deve estar totalmente adequado onde as atividades serão

executadas, tudo tem que estar ajustado e posicionado levando em conta a análise ergonômica do trabalho.

Segundo Jair Lot Vieira (2011), a ergonomia é o entendimento das interações entre seres humanos e outros elementos de um sistema; não só otimizar o bem-estar humano como o desempenho geral para uma boa produtividade; de forma que se a qualidade do trabalho for elevada conduzirá a um clima de confiança e respeito mútuo, no qual as pessoas tendem a aumentar suas contribuições e elevar suas oportunidades; buscando resolver problemas de doenças ocupacionais, por intermédio da consciência corporal, estimulando o seu próprio corpo com exercícios de compensação aos movimentos repetitivos ou a posturas desconfortáveis assumidas durante o período de trabalho.

Como descrito por Macedo (1993), na QVT se encontram programas e estudos para propiciar um ambiente de maior satisfação para o desempenho do trabalhador na realização de sua tarefa; logo algumas fontes devem servir de referência como pesquisa, a experiência e a observação; de forma que permitam analisar as condições de trabalho, higiene, saúde e segurança dos trabalhadores; proporcionando aos colaboradores conhecimento sobre os fundamentos básicos da ergonomia uma vez que, uma consciência ergonômica em todos os envolvidos haverá uma melhoria nas condições do ambiente de trabalho.

Na opinião de Karch (1995), independentemente do que as empresas pensem, o grande motivo foi o fato de os trabalhadores começarem a querer um ambiente de trabalho muito mais saudável; por isso descobriram que para ser competitivas o grande diferencial são os seres humanos; pois as organizações não são apenas um lugar onde os homens passam a maior parte de sua vida diante de máquinas ou sentados, mas também onde interagem com os diferentes pessoas em uma relação que inclui diferentes sensibilidades; logo os colaboradores se sintam realizados quando são valorizados e estimulados a crescer, sempre em busca de respeito, atenção e consideração.

Segundo Ouelhas & Morgado (1993), atenção maior tem sido dada à QVT com a esperança que ela promova um aumento da produtividade; quanto mais focalizada no potencial humano mais a organização será saudável, competitiva e produtiva; pois a QVT se torna uma ferramenta gerencial, onde os desafios enfrentados continuam e não mais um processo passageiro; então para uma organização bem sucedida é aquela que sabe conquistar e motivar as pessoas para que elas aprendam e novos comportamentos sendo fundamental para o bom andamento da empresa na busca de inovação rumo a excelência,

Na opinião de Martins e Laugeni (2005), o trabalho e o local de trabalho devem se adequar ao homem e não o contrário; pois o local de trabalho é onde as atividades são executadas; de forma que buscam criar cargos produtivos, adaptando ao perfil do trabalhador considerando a eficiência primordial para o funcionamento de cada setor; uma vez que não é somente a organização que deve cumprir seus deveres, o empregado também tem que procurar obedecer às normas para manter um desempenho da produtividade sem causar danos à saúde.

Para Oliveira (1998), as empresas exigem que os seus empregados lhes confiem todo o seu capital intelectual e que se comprometam com o seu trabalho; como também pouco tem sido feito em relação ao aspecto referente à saúde e à vida do trabalhador; porém empresas e trabalhadores precisam estar aptos para cumprir suas tarefas, as empresas precisam investir no fortalecimento do indivíduo para que eles possam lidar com a pressão que não é capaz de ser eliminada ou reduzida; a proporção que o trabalho afeta todas as dimensões na vida humana: física, afetiva, intelectual e espiritual.

Um programa de QVT com ênfase em ergonomia com equipamentos e materiais mobiliários adequados e a verificação do ambiente interno, a organização não dispõe comodidade e interesse referente à QVT de seus funcionários, porém quanto mais confortável e motivado o funcionário estiver, mais produtiva será a atividade. De acordo com a Norma Regulamentadora 17, entre outras determinações, estabelece que sempre que o trabalho puder ser executado na posição sentada, o posto de trabalho deve ser planejado ou adaptado para esta posição, como também, as condições ambientais de trabalho devem estar adequadas às características psicofisiológicas dos trabalhadores e à natureza do trabalho a ser executado. O enfoque ergonômico é baseado na análise da postura e nas interações entre o homem, sistema e ambiente (IIDA, 2005).

A questão da busca pela qualidade de vida no trabalho está ligada a melhoria da produtividade, é um conjunto de ações que envolvem diagnóstico e implantação de melhorias e inovação gerenciais, tecnológicas e estruturais, são programas e estudos para propiciar um ambiente de maior satisfação para o desempenho do trabalhador na realização de sua tarefa. A ergonomia objetiva modificar os sistemas de trabalho para adequar a atividade nele existente, é adequar ou adaptar o local de trabalho ao trabalhador, visando evitar acidentes ou doenças profissionais, podendo contribuir para solucionar problemas, tendo como objetivo de melhorar a segurança, saúde e a eficiência no trabalho, sendo imprescindível a adaptação do

local às medidas do corpo humano, o trabalho e o local de trabalho devem se adequar ao homem e não o contrário. (IIDA, 2002; DUL E WEERDMEESTER, 2004; GRANDJEAN, 1998; LIMONGI-FRANÇA, 2004; MACEDO, 1993; MARTINS E LAUGENI, 2005; OLIVEIRA NETO, 2006; PRATES, 2007).

Valorização humana com mais comunicação, avaliação de desempenho estipulando horários corretos, inclusão como benefício plano de saúde, planejamento de salários, elaborar metas e prêmios para quem conseguir alcançar o objetivo, assim como, na organização a comunicação é bem inexistente. Para Hipólito e Reis (2002) a avaliação de desempenho deve estar aliada com as funções de recursos humanos como: práticas de seleção, programas de treinamento e desenvolvimento pessoal, administração de cargos e salários, gestão de carreira, entre outros, com a finalidade de promover aos colaboradores de uma empresa a níveis superiores de desempenho.

Qualidade de vida no trabalho visa facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador no desenvolvimento de suas atividades, independentemente do que as empresas pensem, o grande motivo foi o fato de os trabalhadores começarem a querer um ambiente de trabalho muito mais saudável, para ter uma boa qualidade de vida total é necessário ter boas condições de trabalho. (CONTE, 2003; KARCH, 1995; MENDES, 2008).

Implantação de ginastica laboral antes e depois do expediente, poltrona para descanso tanto para funcionários internos como para os motoboys, a organização não possui nenhuma atividade para a otimização dos funcionários. Atividades físicas antes de iniciar o trabalho, aquecendo e despertando o funcionário, com o objetivo de prevenir acidentes de trabalho, distensões musculares e doenças ocupacionais (DIAS, 1994). Exercícios praticados após o expediente de trabalho têm como objetivo proporcionar relaxamento muscular e mental aos trabalhadores (OLIVEIRA, 2006).

A ergonomia é o entendimento das interações entre seres humanos e outros elementos de um sistema, as empresas exigem que os seus empregados lhes confiem todo o seu capital intelectual e que se comprometam com o seu trabalho por isso atenção maior tem sido dada à QVT com a esperança que ela promova um aumento da produtividade que nem sempre exigem grandes investimentos. (JAIR LOT VIEIRA, 2010; MARIO PERSONA, 2010; OLIVEIRA, 1998; OUELHAS & MORGADO, 1993).

2 ASPECTOS METODOLÓGICOS

O Estudo de Caso como método que apresenta melhor aderência ao objetivo e às questões norteadoras do trabalho. Tull e Hawkins (1976, p. 323) afirmam que "um estudo de caso se refere a uma análise intensiva de uma situação particular". De acordo com (YIN, 2005), a preferência pelo uso do estudo de caso deve ser no estudo de eventos contemporâneos, em situações onde os comportamentos relevantes não podem ser manipulados, mas onde é possível se fazer observações diretas e entrevistas.

Para Quivy; Campenhoudt (1998), no método de observação é importante ressaltar que este implica um alto grau de subjetividade, uma vez que as pessoas se manifestam de acordo com sua vivência, histórico de valores e aspectos culturais. Utiliza-se este tipo de pesquisa empírica quando se quer conseguir informações e conhecimento referentes a um determinado problema do qual se busca comprová-lo, ou ainda, com a intenção de descobrir novos fenômenos, percepções ou relações entre eles. O termo pesquisa empírica, concisamente, se define como: (1) o modo de fazer pesquisa por meio de um objeto localizado dentro de um recorte do espaço social. A pesquisa empírica está centrada na escolha de aspectos das relações entre sujeitos. (2) A pesquisa empírica lida com processos de interação e face-a-face, isto é, o pesquisador não pode elaborar a pesquisa em “laboratório” ou em uma biblioteca, isolada e apenas com livros a sua volta. Nesta modalidade da elaboração do conhecimento, o pesquisador precisa “ir ao campo”.

O conhecimento empírico é conceituado por Fachin (2003) como a resposta para ocorrências baseadas na vivência, experiência de erros e acertos, que não possuem fundamentação metodológica. Já para Ramos; Ramos; Busnello (2005) acrescenta o conceito anterior a concepção do autor em que o conhecimento empírico é estabelecido pela experiência do outro da interação humana e social, na qual são explicitados conhecimentos implícitos individuais. Dentre as metodologias ao nosso alcance, os pesquisadores as agrupam em dois níveis: 1. Metodologias Qualitativas e Observação-participante. 2. Entrevistas não-estruturadas e/ou depoimentos. A pesquisa empírica implica em refletir acerca da relação que se estabelece entre o sujeito e o objeto da pesquisa.

2.1 Análise da Unidade

A Mejtour Viagem e Turismo atua desde 2014 no mercado de viagens e turismo, contando com duas lojas na cidade de São Paulo e Interior, atendendo ao público tanto em

câmbio quanto em suas viagens de laser e turismo. Com sua primeira loja em prédio e horário comercial a MEJTOUR apostou em um novo canal de distribuição de produtos turísticos e movimentações cambiais, inaugurava então, em 2015 sua loja em shopping center, no shopping Valinhos, interior de São Paulo. Aumentando seus produtos e serviços como cruzeiros marítimos, locação de carros, hotéis no Brasil e exterior.

Quando o assunto é qualidade de vida no trabalho, a MEJTOUR mesmo diante da constatação de que pessoas saudáveis são capazes de fortalecer a competitividade organizacional não tem a adequada adaptação aos colaboradores. Como descrito por Mendes (2008), para o trabalhador ter uma boa qualidade de vida total é necessário ter boas condições de trabalho. Essa ausência de preocupação com QVT e aspectos ergonômicos causam impactos negativos no clima da organização, na motivação dos funcionários e consequentemente nas metas de produtividade, além de doenças ocupacionais. Vemos esse problema como um desafio, em busca de bem-estar, um trabalho compensador, satisfatório e ausente de estresse e outras consequências negativas.

Para diagnosticar se há problemas ergonômicos com relação à qualidade de vida no trabalho primeiramente deve-se analisar o posto de trabalho, levando em consideração a empresa como um todo. Verificar os riscos para prevenir os problemas de má postura, descanso insuficiente, falta de iluminação e outros milhares de situações que se traduzem por uma má condição de equilíbrio físico, emocional e postural. Estudar e adotar formas mais racionais de se realizar o trabalho, evitando estímulo desnecessário, pequenas melhorias, assim é preciso que a organização e o profissional que desenvolve o trabalho também desempenhem as tarefas corretas. Conforme Oliveira Neto; Tavares (2006), a Ergonomia é adequar ou adaptar o local de trabalho ao trabalhador, visando evitar acidentes ou doenças profissionais

A qualidade de vida e os fatores ergonômicos são fatores essenciais e sem a devida prevenção, os riscos a saúde do trabalhador tende a crescer, como as organizações estão mais focadas em lucro, o sinônimo de sucesso está voltado apenas a dinheiro, ganância e ostentação única de sucesso. Existe uma crise existencial em todos os ramos de atuação e por isso um ambiente de trabalho inadequado pode ser uma interminável fonte de problemas, como fadiga, sobrecarga, movimentos repetitivos, ritmo de trabalho, postura estática, iluminação e condições em que a atividade envolve manuseio inadequado. O colaborador com desconforto afeta não só o rendimento como afeta a produtividade da organização.

Por se tratar de um processo de pessoas, o papel da organização é atrair e desenvolver talentos, se não tem um ambiente favorável terá o prejuízo de contratar, desenvolver e no final perder seu colaborador para outras empresas que oferecem até as mesmas condições financeiras, benefícios e desafios, mas que vão além, oferecendo também um clima onde a saúde e a qualidade de vida dos funcionários estão relacionadas com a cultura da empresa. Esses tipos de problemas só existem porque a organização não percebe que para manter seus colaboradores produzindo o bem-estar e a produtividade estão diretamente ligadas. Segundo (CONDE, 2003), qualidade de vida no trabalho visa facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador no desenvolvimento de suas atividades.

2.2 Coleta e Análise de Dados

A análise das entrevistas foi feita de maneira empírica e interpretativa, por meio da utilização da análise de conteúdo. Segundo (GUBRIUM; HOLSTEIN, 2000) esse tipo de pesquisa busca apontar os “comos”, e os “por quês” embasados nos discursos oriundos da análise das entrevistas levando-se em consideração as significações, procurando identificar as percepções dos funcionários/colaboradores sobre o tema. Um dos propósitos da utilização das entrevistas como método de coleta de dados na pesquisa qualitativa, explorar percepções, experiências, crenças e/ou motivações dos funcionários/colaboradores sobre questões específicas no campo organizacional.

A análise foi feita em duas etapas: a) análise e compreensão das pesquisas bibliográficas e/ou documentais feitas sobre o tema; b) análise e compreensão das entrevistas realizadas. Sabe-se que, desse modo, a metodologia qualitativa na pesquisa empírica, ao estabelecer relações face-a-face entre o “sujeito que pesquisa” com o “sujeito que é pesquisado”, permite vínculos de reflexão entre as partes envolvidas porque estão todos em presença, isto é, frente-a-frente e em diálogo.

Em conformidade com Flores (1994), o roteiro de entrevistas foi elaborado em função dos objetivos e da questão de pesquisa, e foi guiado pelos principais tópicos levantados. Sendo uma pesquisa qualitativa, não existe uma rígida delimitação em relação ao número adequado de sujeitos da entrevista, pois é um dado que pode sofrer alterações no decorrer do estudo, além disso, pode haver necessidade de complementação de informações, ou também, em caso de esgotamento, à medida que as respostas se tornam redundantes.

As entrevistas para esse trabalho foram realizadas individualmente no local de

trabalho, com funcionários/colaboradores de diferentes níveis hierárquicos. Estas foram realizadas entre os dias 11/04 e 21/04 do ano de 2016. Para se atingir os propósitos desse estudo buscou-se formular um roteiro de entrevistas embasado na teoria descrita. Os dados foram levantados por meio de revisão de literatura que foi desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livro e artigos científicos, para dar o devido suporte teórico-acadêmico ao estudo DIEHL e TATIM, (2004). Efetuou-se a pesquisa de campo e entrevistas em profundidade, com questões não estruturadas com 22 entrevistados de nível técnico e gerencial, funcionários da empresa MEJTOUR Viagens e Turismo Ltda - EPP, atuantes na cidade de São Paulo, ligados à área de Câmbio e Turismo.

Segundo (RYNES; GEPHART; 2004), um valor importante da pesquisa qualitativa é a descrição e compreensão das reais interações humanas, percepções, sentidos, e processos que constituem os cenários da vida organizacional. De acordo com Merriam (1998) estudos qualitativos interpretativistas podem ser encontrados em disciplinas aplicadas em contextos da prática. Os dados são coletados por meio de entrevistas, observações e/ou análise de documentos. O que é perguntado, o que é observado e quais documentos são relevantes, dependerá da revisão da literatura.

A coleta de dados se deu por meio de entrevista semiestruturada. Neste tipo de trabalho, o pesquisador deve seguir um conjunto de questões previamente definidas, mas ele o faz em um contexto muito semelhante ao de uma conversa informal, tendo abertura para incluir novas questões, se necessário, e análise de documentos, por meio das questões elaboradas buscou-se compreender que a relação do ser humano com seu meio ambiente oferece ao indivíduo o conforto adequado, evitando enfermidades e tornando cada vez mais eficiente os procedimentos e ajustes das condições adequadas de trabalho.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os resultados descritos a seguir foram baseados nas informações colhidas nas entrevistas, também foram colhidas informações nos sites da organização. Estas contribuíram para complementar o estudo. Os resultados visaram responder como os fatores ergonômicos podem trazer benefícios tanto à saúde do trabalhador quanto a produtividade da empresa? Porque são tão importantes as técnicas de ergonomia para a melhoria de processos? Quais as consequências que a empresa adquire com a falta de eficiência humana e bem-estar no

trabalho?. As discussões apresentadas buscam traduzir a interpretação do pesquisador, construída a partir da análise das respostas obtidas pelas entrevistas realizadas, bem como, os dados obtidos a partir da observação in loco. As informações foram trabalhadas de forma a apresentar as percepções dos colaboradores com a finalidade de elaborar ações que venham a contribuir para Qualidade de Vida no Trabalho.

Quadro 1 – Percepções acerca de Qualidade de Vida no Trabalho e Ergonomia como fator de influência na produtividade.

Gerentes (2)	<p>Trabalha na maioria do tempo sentado, a sala possui a iluminação adequada e por ser muito fechado não tem quase ventilação, usam mais o ar-condicionado e ficam muito tempo em frente ao notebook. Muitas vezes ficam até tarde em reuniões.</p> <p>O cansaço, pois é um serviço muito corrido e exige muita atenção, pois qualquer erro gera um prejuízo enorme para a empresa.</p> <p>A iluminação e o ambiente muito fechado muitas vezes dá muito mal-estar tendo que sair um pouco para respirar. Dores nas costas e nos ombros, pois o único momento de descanso é no horário de almoço, mesmo assim sendo rápido. Por não ter horário de saída causa muito desgaste físico deixando desatendo no final do dia.</p> <p>Reforma da sala com alguma ventilação, pois a qualidade do ar fica horrível, quando tiver reuniões muito tarde ter algum descanso ou algo para relaxar, cadeiras mais apropriadas, limites de horários para reuniões.</p> <p>O cansaço é normal, é decorrente do meu trabalho e como tenho muitos anos de empresa, se tivesse que mudar algo já teria mudado. O serviço cansa corpo e mente, mas é o que gosto de fazer.</p>
--------------	--

Líderes (4)	<p>Todo o tempo sentado negociando com clientes, ficamos logo no hall de entrada da loja, quase nunca utilizamos lâmpadas porque a claridade da rua já é o suficiente, não tem muito movimento do corpo. Na loja do shopping a sala é confortável aberta para a área de vendas, iluminação boa, sem ruídos, mas também trabalham sempre sentados. Estresse, cansaço, pressão, falta de valorização onde acaba causando desinteresse dos funcionários gerando desentendimentos e muito tempo com o corpo na mesma posição.</p> <p>Condições físicas são dores nas costas e pernas, muitas vezes com dores de cabeça no final do dia. Para um gerente da loja reclamou da falta de comunicação, disse que acaba causando desentendimentos. Condições ambientais tem muito ruído por estar no hall de entrada, passa muitos carros e não conseguimos falar no telefone.</p> <p>Cadeiras e mesas apropriadas, para o alívio de dores, mais comunicação e melhor relacionamento, estabilidade de horários. Horário de descanso correto.</p> <p>Mesmo com muitas dores no corpo trabalhamos normalmente. Não temos convênio médico e o ambiente de trabalho é desagradável.</p>
	<p>Sempre sentados, manuseio excessivo do notebook, totalmente fechados com uso do ar condicionado, conversa pessoalmente com clientes sem microfone, por isso sempre ficamos gritando. Muita correria quase não tem hora para almoçar, como trabalhamos na rua é debaixo de sol e chuva.</p> <p>Irritação, pois os clientes não nos ouvem e temos que ficar gritando, desmotivação, falta de crescimento na empresa, clima estressante. Fome, como as entregas não podem esperar, não temos tempo para o almoço, causando irritação e mal-estar, falta de comunicação, cada líder fala uma coisa, falta de reconhecimento.</p> <p>Estrutura péssima, cadeiras e mesas muito altas, falta de descanso adequado, almoço rápido na empresa mesmo, trabalho excessivo,</p>

Colaboradores (16)	<p>falta de reconhecimento. Cansaço por causa da correria, dores nas pernas e costas pelo tanto tempo em cima da moto, sol e chuva.</p> <p>Melhor relacionamento entre os integrantes da empresa, descanso adequado, horários apropriados, cadeiras e mesas apropriadas, microfone para melhor comunicação com o cliente, ambiente de trabalho mais saudável, menos cobrança e mais valorização. Horário de descanso e almoço, protetores solares, mais comunicação interna para não atrapalhar nosso trabalho, recompensa adequada.</p> <p>Não, não temos benefícios, condições de trabalho horrível, sem conforto nenhum. Realizações não reconhecidas causando uma sensação de que vamos ser mandada embora a qualquer momento. Problemas comuns não compartilhados e trabalham isoladamente. Há muito remanejamento de motoboys.</p>
--------------------	--

Fonte: Dados da pesquisa

Verifica-se que este resultado tem uma nítida semelhança entre os grupos que é a insatisfação quanto à falta de qualidade de vida no trabalho, ambos exigem equilíbrio entre horários de almoço entrada e saída, local de trabalho apropriado e clima organizacional favorável. A execução do serviço é bem semelhante, à medida que o cansaço e o stress tem sido um dos motivos mais citados durante a entrevista, outro fator questionado entre todos os entrevistados é o desgaste físico, com muitas dores no corpo decorrentes da falta de adequação ergonômica no posto de trabalho.

Percebeu-se que além das insatisfações semelhantes, há uma grande diferença quanto às exigências de recursos e necessidades. Nos cargos de gerente a maior exigência é com os fatores ambientais, como iluminação, ventilação, qualidade do ar e também com mobiliários adequados, já para os líderes e colaboradores a maior exigência é com os fatores sociais, como organização no trabalho, comunicação, benefícios, pausas, formas de remuneração e fatores humanos, como capacidade e limitações físicas e psíquicas. Logo constatou-se que há um maior descontentamento nos cargos mais baixos.

De acordo com as entrevistas foi constatado que as principais preocupações e falhas são materiais de trabalho não adequado para segurança, saúde e conforto do colaborador, como também falta de alguns equipamentos para uma boa eficiência no trabalho, alguns

locais com ambiente físico não apropriado como ruído e iluminação tendo como consequência falta de atenção e problemas de visão, horários excessivos com poucas pausas, não tendo uma boa organização nos horários fazendo com que os colaboradores se sintam fadigados, isso acontece devido à falta de atenção e cuidado ao trabalho de cada indivíduo da empresa. Não tem sentido cobrar do trabalhador práticas corretas quando a condição de trabalho não as permite.

Foram constatadas também falhas quanto à comunicação interna, desigualdade, clima organizacional estressante causando aos colaboradores desmotivação, falta de interesse mexendo com suas emoções e estado de espírito. Torna-se preocupante porque quando a empresa investe em qualidade de vida está investindo em algo muito mais importante que são as pessoas e a capacidade que elas têm de criar e produzir. Existem algumas diferenças entre os entrevistados, cada área possui tipos diferentes de problemas ergonômicos e reclamações quanto ao nível de satisfação relacionado ao seu trabalho, mas também possui reclamações semelhantes quanto o conforto e uso de mobiliários.

A qualidade de vida no trabalho depende de vários fatores tais como emocionais, biológicos, cognitivos, algumas profissões que necessitam de muito esforço físico ou mental realizadas em ambientes de pressão e tensão, produzem efeitos negativos tanto para o colaborador quanto para a empresa, pois estará perdendo a qualidade de seus serviços, para isso apostamos nos seguintes fatores:

Um programa de QVT com ênfase em ergonomia com equipamentos e materiais mobiliários adequados e a verificação do ambiente interno, a organização não dispõe comodidade e interesse referente à QVT de seus funcionários, porém quanto mais confortável e motivado o funcionário estiver, mais produtiva será a atividade. De acordo com a Norma Regulamentadora 17, entre outras determinações, estabelece que sempre que o trabalho puder ser executado na posição sentada, o posto de trabalho deve ser planejado ou adaptado para esta posição, como também, as condições ambientais de trabalho devem estar adequadas às características psicofisiológicas dos trabalhadores e à natureza do trabalho a ser executado. O enfoque ergonômico é baseado na análise da postura e nas interações entre o homem, sistema e ambiente (IIDA, 2005)

Valorização humana com mais comunicação, avaliação de desempenho estipulando horários corretos, inclusão como benefício plano de saúde, planejamento de salários, elaborar metas e prêmios para quem conseguir alcançar o objetivo, assim como, na organização a

comunicação é bem inexistente. Para Hipólito e Reis (2002) a avaliação de desempenho deve estar aliada com as funções de recursos humanos como: práticas de seleção, programas de treinamento e desenvolvimento pessoal, administração de cargos e salários, gestão de carreira, entre outros, com a finalidade de promover aos colaboradores de uma empresa a níveis superiores de desempenho.

Implantação de ginástica laboral antes e depois do expediente, poltrona para descanso tanto para funcionários internos como para os motoboys, a organização não possui nenhuma atividade para a otimização dos funcionários. Atividades físicas antes de iniciar o trabalho, aquecendo e despertando o funcionário, com o objetivo de prevenir acidentes de trabalho, distensões musculares e doenças ocupacionais (DIAS, 1994). Exercícios praticados após o expediente de trabalho têm como objetivo proporcionar relaxamento muscular e mental aos trabalhadores (OLIVEIRA, 2006).

Evidências apontam que a maioria dos funcionários trabalham sentados proporcionando desconforto, cansaço, fadiga e estresse, além de outros fatores considerados para projeto de um sistema de trabalho como informação, comunicação, equipamentos e mobiliários. Logo, diante das constatações e evidências de campo a empresa tem funcionários desmotivados, tendo absenteísmo e perda de produtividade. Diante do desinteresse e indiferença que os funcionários apresentaram durante a entrevista, a organização deve ter consciência do seu papel fundamental como responsável pelas mudanças, visando o bem-estar de seus colaboradores e produtividade.

Destaca-se na entrevista um mal-estar com relação ao trabalho tornando evidente que as condições ergonômicas, ambientais, valorização do trabalho, entre outros, são fatores que servem de estímulo para os funcionários. Um ambiente de trabalho mais saudável são uma das principais preocupações mencionadas, a aplicação da ergonomia tem o objetivo de uma melhor qualidade de vida, melhorando a saúde e produtividade, um ambiente propício ao desenvolvimento de tarefas. A pesquisa indicou uma necessidade de um método administrativo para acompanhar os problemas e as medidas corretivas e preventivas, tendo como consequência uns dos principais problemas com relação aos funcionários.

Com base nas entrevistas foi descoberta uma grande ausência de satisfação, nos dias de hoje a QVT entende que nada adiante ter um bom salário se o relacionamento na empresa não for agradável, ou se o trabalho e a vida pessoal não estiverem em equilíbrio. Todos precisam estar motivados, mas para que isso aconteça a organização deve se preocupar com o

bem-estar de seus colaboradores e oferecer condições favoráveis de trabalho. Por isso o mais importante a ser implantado é um programa de QVT com ênfase em ergonomia com equipamentos e materiais mobiliários adequados, porque é importante para o colaborador estar habituado e ter medidas preventivas psíquicas e físicas, melhorando a eficiência, produtividade e a prática de tarefas.

Será aplicado um projeto de modificação do ambiente, maximizando a produção, porque além de facilitar a interação entre o homem e o trabalho, permitir que o ambiente de trabalho seja favorável à execução das tarefas e benefício aos colaboradores. Para Lida (2005), as informações colocam-se em posições que facilitem a sua percepção. Por ser uma empresa de porte pequeno o tempo para efetivação será de em média 30 dias, sendo realizado por uma equipe de especialistas em estudos ergonômicos. Primeiramente será feito uma Análise Ergonômica do Trabalho (AET), é um documento emitido como resposta as condições específicas de trabalho de cada colaborador.

Haverá uma diminuição ou até mesmo eliminação nas reclamações, desânimo, mal-estar, estresse, erros, acidente, cansaço indevido e de doenças ocupacionais com relação ao manuseio do trabalho. De acordo com Couto (1987), à medida que a empresa dedica maior atenção aos empregados, há uma tendência de redução do absenteísmo. Diminuição também das despesas e custos relacionados aos colaboradores como faltas, indenização por danos físicos e perda de produtividade, pois o ambiente será planejado e adequado de acordo com a atividade do colaborador. Será necessária a participação dos colaboradores, o conhecimento das tarefas, da atividade desenvolvida para efetivá-las e das dificuldades enfrentadas para se atingir o desempenho e a produtividade exigidos, valorizando o conforto e o bem-estar de quem vai executá-la.

Com a colaboração das pessoas envolvidas é fundamental para aprimorar, atualizar os meios de trabalho e mostrar a todos os benefícios de uma eficiente e comprometida ergonomia, havendo mais motivação e empenho levando ao aumento da moral, conforto e melhoria nas comunicações entre os membros da equipe e dos fluxos de processo. Segundo Fernandes (1996), "a qualidade é antes de tudo uma questão de atitude. Quem faz e garante a qualidade são as pessoas, muito mais do que o sistema, as ferramentas e os métodos de trabalho. Com esse conjunto a organização vai maximizar a produção, garantindo um retorno favorável, aumentando seu fluxo de caixa, sendo economicamente viável.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os objetivos desse trabalho foram aplicar técnicas necessárias para a boa execução no trabalho; melhorar a eficiência organizacional (produtividade); proporcionar a satisfação do colaborador com o meio ambiente de trabalho segundo Iida (2005) e Dul e Weerdmeester (2004); identificar quais são as opiniões dos funcionários/colaboradores; elaborar ações baseadas nas percepções das situações vivenciadas pelos funcionários/colaboradores para produção de ações que possibilitem atingir estes objetivos, para tal foi realizado um estudo de caso, com abordagem qualitativa por meio de entrevistas, na empresa MEJ TOUR Viagens e Turismo Ltda - EPP no setor de viagens e turismo. A revisão de literatura sugere que existe uma relação entre Qualidade de Vida no Trabalho e Ergonomia como fator de influência na produtividade.

Os principais resultados mostraram que as técnicas ergonômicas permitiram uma adequação do espaço de trabalho em que os colaboradores exercessem suas tarefas com maior eficiência e atenção, por isso a importância com mobiliários, equipamentos adequados, ambiente apropriado e até mesmo com a prática de exercícios físicos, aplicando uma ginástica laboral. Sendo assim, foi necessária uma equipe para avaliar os danos causados aos colaboradores, além disso, a implementação das técnicas ergonômicas é muito importante, pois o "capital humano" é o maior patrimônio de qualquer empresa.

Diante do exposto as implicações mais relevantes são de natureza empírico/gerencial, pois durante a realização da pesquisa constatou-se a necessidade de um programa de qualidade de vida com ênfase em ergonomia e verificação do ambiente interno que são eixos empírico e gerenciais mais condizentes com as necessidades expressas da organização no atual contexto da empresa. (FLEURY; FLEURY, 2001).

Além da melhoria da qualidade de vida dos colaboradores, também ocorre a queda de índice de acidentes e incidentes, uma vez que, tendo melhores condições de trabalho, a empresa que investe em ergonomia chega a alcançar um aumento natural na produtividade e, consequentemente, as chances de crescimento frente a concorrência tornam-se reais. Outro aspecto é o sentimento de valorização profissional, a empresa retém seus talentos, a partir do momento em que uma organização passa a contar com seus colaboradores e um meio ambiente em condições favoráveis para execução das tarefas, inevitavelmente, ocorrerá uma considerável redução nos custos por afastamento e reposição de mão de obra, devido a problemas de saúde e lesões corporais.

Como sugestão de estudos futuros, é necessário ampliar a amostra para outras

revisões de literatura, ampliar o período de tempo para possibilitar uma visão mais abrangente do emprego dos métodos de pesquisa, podendo apresentar contribuições significativas como, por exemplo, permitir novas contribuições metodológicas na área e ampliar a análise dos resultados e, por fim, a realização de futuras pesquisas ligando o tema Qualidade de Vida no Trabalho com as escolhas metodológicas que se mostrariam relevantes no sentido de verificar tendências e oportunidades de pesquisa, para que os profissionais e gestores da área tenham mais clareza sobre o tema.

A princípio, tinha-se receio de que o questionamento sobre os temas desta pesquisa não fosse bem compreendido pelos colaboradores durante a entrevista, porém foi surpreendente o entendimento deles quanto aos assuntos tratados, acreditando-se que isso se deve pela própria rede de informações que faz parte de seu cotidiano.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Portaria SIT n.º 13, de 21 de junho de 2007. NR 17 – Ergonomia. Disponível em: http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE52160012BE524821A13D0/nr_17.pdf
- BURGESS, P.W.; SIMONS, J.S. Theories of frontal lobe executive function: clinical applications. In: HALLIGAN, P.W.; WADE, D.T. Effectiveness of rehabilitation for cognitive deficits. Oxford: Oxford University, 2005.
- COLLIS, J.; HUSSEY, R. Pesquisa em administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2005. 349p.
- CONTE, A.L. Qualidade de Vida no Trabalho: funcionários com qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais. Revista FAE Business, nº 7, p. 32-34, Nov. 2003.
- COUTO, H. A. Stress e qualidade de vida dos executivos. Rio de Janeiro: COP, 1987.
- DIAS, M. F. M. G. Ginástica laboral: empresas gaúchas têm bons resultados com a ginástica antes do trabalho. Proteção, v.6, n. 29, p.24-25, 1994.
- DIEHL, A. TATIM, A. et al, Pesquisa em Ciências Sociais Aplicadas; Métodos e Técnicas, São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.
- DUL, J.; WEERDMEESTER, B. Ergonomia Prática. São Paulo: Edgard Blücher, 2004.
- FACHIN, O. Fundamentos de metodologia. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.
- FERNANDES, E. Qualidade de vida no trabalho – Como medir para melhorar. Bahia: Casa da Qualidade, 1996.
- FLORES, J. F. Análisis de dados cualitativos – aplicaciones a la investigación educativa. Barcelona: PPU, 1994.
- FLEURY, A.; FLEURY, M. T. L. (2001) Estratégias empresariais e formação de competências: um quebra cabeça caleidoscópico da indústria brasileira. 2. ed. São Paulo: Atlas.
- GRANDJEAN, Etienne, Manual de ergonomia: Adaptando o trabalho ao homem. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 1998
- GUBRIUM, J. F.; HOLSTEIN. Analyzing Interpretative Practice. In: DENZIN, N. K.; 2000

- HIPÓLITO, J. A. M.; REIS, G. G. A avaliação como instrumento de gestão. In: Fleury, Maria T.L.(coord.). As pessoas na organização. pág. 73,7. ed. São Paulo: Gente, 2002.
- HUSE, E.; CUMMINGS, T. Mudando o desenvolvimento Organizacional. São Paulo: Thomsom, 1985.
- IIDA, I. Ergonomia: projeto e produção. São Paulo: Edgard Blucher, 2005.
- IIDA, Itiro. Ergonomia, projeto e produção. São Paulo: Edgard Blucher LTDA, 2002
- KARCH, R. Só falar não adianta. Inovação Empresarial, p.4-6, jul. 1995
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. Qualidade de Vida no Trabalho – conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2004.
- LOT, J. V. Manual de Ergonomia. Edição 2. Edipro. 2011.
- MACEDO, D. Como a qualidade de vida no trabalho pode aumentar o desempenho da empresa estudo de caso. Tendências do Trabalho, n.230, p.18-26, set. 1993.
- MARTINS, P. G.; LAUGENI, F. P. Administração da produção. São Paulo: Saraiva, 2005.
- Mario P. Entrevista qualidade de vida. Disponível em: <<http://mariopersona.com.br/entrevista-revista-banas-qualidade-de-vida.html>>. Acesso em 30 de Março de 2016.
- MENDES, R.A.: Ginástica Laboral: Princípios e aplicações práticas. 2 ed. São Paulo: Manoel 2008
- MERRIAM, S.B.: Qualitative research and case study applications in education. 2. ed. San Francisco: Jossey Bass, 1998.
- MINISTERIO DO TRABALHO. Normas regulamentadoras. Disponível em <http://www.mtps.gov.br/seguranca-e-saude-no-trabalho/normatizacao/normas-regulamentadoras/norma-regulamentadora-n-17-ergonomia>. Acessado em 30 de Março de 2016.
- MORAES, L. F. R. Qualidade de vida : uma pesquisa de diagnostico com administradores cujo trabalho é medido pelo computador. In: ENCONTRO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓSGRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 14.,1990, Florianópolis. Anais... Florianópolis: ANPAD, 1990.
- OUELHAS, O.; MORGADO, C. do R. A importância da qualidade de vida no trabalho para a competitividade. Tendências do Trabalho, São Paulo, nov. 1993.
- OLIVEIRA, D. P. R. Planejamento estratégico: conceitos, metodologia e práticas. São Paulo, Atlas, 1998
- OLIVEIRA, J. R. G. A prática da ginástica laboral. 3. ed. Rio de Janeiro: Sprint, 2006.
- OLIVEIRA NETTO, A. A.; TAVARES, W. R. Introdução à engenharia de produção. Florianópolis: Visual Book, 2006.
- PRATES, G. A. Reflexão sobre o uso da ergonomia aliado à tecnologia: Propulsores do aumento da produtividade e da qualidade de vida. *Revista de administração*, v. 7, n. 11, jan/dez. 2007.
- QUIVY, R.; CAMPENHOUDT, L. Manual de investigação em Ciências Sociais. Lisboa: Gradiva, 1998.
- RAMOS, P.; RAMOS, M. M.; BUSNELLO, S. J. Manual prático de metodologia da pesquisa: artigo, resenha, projeto, TCC, monografia, dissertação e tese. 2005.
- RODRIGUES, M. V. C. Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.2.
- RYNES, S., GEPHART, R. P., JR. From the editors: qualitative research and the Academy of Management Journal. *Academy of Management Journal*, 47 (4), 454-461. 2004.
- TULL, D. S.; HAWKINS, D. I. - Marketing Research, Meaning, Measurement and Method. Macmillan Publishing Co. Inc., London, 1976.
- YIN, R.K. Estudo de caso: planejamento e métodos. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.