

**FACULDADE INTEGRADA DE PERNAMBUCO (FACIPE)
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO GERAL**

Flávia Pereira Zamorano

**QUALIDADE DE VIDA: SUAS RELAVÂNCIAS NA
ORGANIZAÇÃO EMPRESARIAL**

Recife

2010

Flávia Pereira Zamorano

QUALIDADE DE VIDA: SUAS RELAVÂNCIAS NA ORGANIZAÇÃO EMPRESARIAL

Monografia apresentada a Faculdade Integrada de Pernambuco para obtenção do título de bacharel em Administração Geral, sob orientação da Professora Me. Adriana Coutinho.

Recife

2010

RESUMO

O objetivo geral deste trabalho foi discutir a diversidade de conceitos atribuídos à qualidade de vida no trabalho, por ser esta modalidade vista por engenharia do trabalho, medicina do trabalho, administração da produção e a necessidade de ter profissionais voltados e habilitados para atuar e adequar segundo as normas regulamentadoras que regem e estabelecem os parâmetros de adequação através de pesquisas bibliográficas., além de direcionar profissionais de administração mais capacitados em um segmento de mercado que necessita de maior pesquisa, de acordo com as normas de segurança do trabalho. Assim, concluiu-se que os fundamentos e padrões de Qualidade de Vida no Trabalho envolvem bem mais que programas que dimensiona a motivação e o lazer. Esses padrões se refletem no processo de humanização das relações de trabalho. A Qualidade de Vida no Trabalho - QVT são estratégias que incluem diversos programas que reforçam a noção de que a qualidade no trabalho não se detém apenas à visão reducionista de salários satisfatórios, mas implicam em uma conjuntura nas relações de trabalho nas organizações. Os padrões de Qualidade de Vida no Trabalho tende a estabelecer padrões de qualidade ambiental, Segurança e Higiene, além de determinar processo de interdisciplinaridade com outras Ciências como a ergonomia que tem a função de melhorar a qualidade ambiental para favorecer conforto físico aos trabalhadores nos postos de trabalhos e setores empresariais.

Palavras-chave: qualidade de vida; segurança; trabalho.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
1 A EVOLUÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	6
1.1 O que é Qualidade de Vida no Trabalho.....	6
1.2 Teorias e Fundamentos da Qualidade de vida no Trabalho.....	8
2 UMA ANÁLISE SOBRE AS DIFICULDADES E DESAFIOS DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO - QVT	13
2.1 A importância da gestão de RH para a Qualidade Vida no trabalho - QVT	16
3 INOVAÇÕES E INDICATIVOS DE MELHORIA NAS POLÍTICAS DE QUALIDADE DE VIDA NAS ORGANIZAÇÕES	20
3.1 Características inovadoras	20
3.2 Resultados no desempenho profissional	28
CONCLUSÃO	30
REFERÊNCIAS.....	33

INTRODUÇÃO

Atualmente, as empresas tem uma preocupação com o capital intelectual, sabendo da valorização de um clima organizacional saudável, que engloba a qualidade de vida no trabalho, refletindo sobre as atitudes e o comportamento dos profissionais nas determinadas áreas que eles atuam.

Fazer uma pesquisa para verificação do nível de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e sua compatibilidade com os padrões éticos adotados pelas empresas, permite saber como as pessoas se sentem em relação a vários fatores, tanto internos como externos, da empresa e, a partir daí, gerenciar essa informação.

Gil (1994, p. 160) considera que os "empregados passam muitas horas dentro da empresa. Se as oito ou mais horas puderem ser agradáveis, as pessoas se sentirão mais motivadas e conseqüentemente mais envolvidas com os objetivos da empresa". Este envolvimento é um elemento fundamental para o aumento da produtividade.

Assim, o objetivo maior de um programa de qualidade de vida no trabalho, segundo Gadon (1984), é o crescimento da produtividade e da satisfação dos empregados, mas isto só será possível graças à coerência em adotar um modelo de QTV que esteja de acordo com os padrões éticos estabelecidos pela empresa.

Na literatura encontram-se vários modelos de QVT, que são conceituados por diversos estudiosos como um conjunto de indicadores que facilitam a verificação qualitativa e quantitativa da satisfação e motivação do funcionário no ambiente de trabalho. Alguns estudiosos afirmam, neste mesmo sentido, que a qualidade de vida no trabalho seria a satisfação das necessidades pessoais através da organização e de todo o ambiente de trabalho. Todavia, investir em qualidade de vida no trabalho não significa que todos os problemas da empresa desaparecerão. Significa que o corpo gerencial terá subsídios para trabalhar "focos de incêndio" que não desapareceram ou, até mesmo, prevenir possíveis "focos". Eliminar ou, no

mínimo, minimizar os efeitos desses "focos" é uma forma de aumentar a produtividade.

O problema a ser investigado com esta pesquisa será: Como diminuir as conseqüências causadas por ambientes organizacionais divergentes dos aspectos de adequação, baseados nos estudos ergonômicos e nos espaços físicos das organizações que propiciam a redução de absenteísmo, afastamento por licença médica, alta rotatividade de funcionários, causados por ambientes inadequados? Em suma, a questão é relacionar o espaço físico organizacional com a produção final do funcionário.

A concepção de Hackman e Oldham (*apud* FERNANDES, 1996), considera que a qualidade de vida no trabalho se apóia em características objetivas das tarefas realizadas no ambiente organizacional. Neste sentido, os autores propuseram o modelo das dimensões básicas da tarefa. Tal modelo pressupõe que as dimensões da tarefa influenciam os estados psicológicos críticos que, por sua vez, determinam os resultados pessoais e de trabalho. Porém, a necessidade individual de crescimento exerce forças em toda essa cadeia de fatores determinantes de Qualidade de Vida no Trabalho.

Dessa forma, o objetivo geral deste trabalho é discutir a diversidade de conceitos atribuídos à qualidade de vida no trabalho, por ser esta modalidade vista por engenharia do trabalho, medicina do trabalho, administração da produção e a necessidade de ter profissionais voltados e habilitados para atuar e adequar segundo as normas regulamentadoras que regem e estabelecem os parâmetros de adequação através de pesquisas bibliográficas., além de direcionar profissionais de administração mais capacitados em um segmento de mercado que necessita de maior pesquisa, de acordo com as normas de segurança do trabalho.

1 A EVOLUÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

1.1 O que é Qualidade de Vida no Trabalho

O termo qualidade de vida confere a um estado onde o indivíduo experimenta uma sensação de bem estar e felicidade, refletindo coisas boas e agradáveis. Assim, quando relacionada ao trabalho, a junção qualidade de vida no trabalho vai ao encontro da satisfação das atividades, as quais passam a ser percebidas não como algo obrigatório ou impositor, mas sim como um elemento vital para satisfação humana, possuindo caráter motivador e satisfazendo várias áreas voltadas as necessidades humanas. A denominação qualidade de vida no trabalho pode ser caracterizada como sendo:

Uma questão intersetorial, isto é, para que alguém tenha qualidade de vida no trabalho, necessita satisfazer muitos aspectos ligados a diversas áreas da vida cotidiana. Qualidade de vida é a sensação bem-estar, proporcionada pelo atendimento das necessidades individuais, do ambiente social e econômico e das expectativas de vida.(Melo, 2009, p.3)

Deste modo, a qualidade de vida no trabalho vai ao encontro das satisfações das necessidades individuais, onde o trabalhador deixa de ser percebido como um instrumento ou mão-de-obra e passa a ser entendido como um ser dotado de sentimentos, necessidades e emoções, as quais quando não equilibradas acabam prejudicando na execução das atividades do trabalho.

Silva (2005, p. 12) destaca que a qualidade de vida no trabalho é uma metodologia que efetiva a percepção com o foco subjetivo do indivíduo,

levando em consideração todo o holístico envolvido. Para o autor, deve-se considerar também que a qualidade de vida no trabalho é sempre algo dinâmico tendo em vista que se moldam conforme o cotidiano dos trabalhadores, que se apresentam sempre de maneiras distintas.

Portanto, refletir sobre qualidade de vida no trabalho é tentar perceber o próprio Eu dos funcionários, detectando os problemas, as dificuldades e necessidade e entendendo o trabalhador com um olhar mais global, e não apenas pontual e subordinado, como anteriormente o funcionário era percebido. Em relação a esta nova percepção do trabalhador dentro do foco da qualidade de vida no trabalho, têm-se que:

A qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto das ações de uma empresa que envolvem a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. 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. (Vasconcelos 2001, p. 25)

Neste contexto a qualidade de vida no trabalho surge como uma nova visão gerencial, onde o individuo é percebido como um dos principais patrimônios da empresa, e como assim um fator primordial, todas as características e elementos essenciais para sua satisfação começam a ser compreendido.

Para Melo (2009, p. 4) a qualidade de vida do trabalho associa-se a métodos que buscam atingir os objetivos individuais dos funcionários para

que os objetivos coletivos da empresa sejam alcançados. Assim, a qualidade de vida do trabalho, percebe oportunidades, participação, boas condições físicas, entre outros elementos relevantes.

A qualidade de vida do trabalho nesta perspectiva busca por meio da satisfação de cada funcionário, conseguir o alcance dos objetivos e metas da empresa, tendo em vista que estes objetivos somente serão alcançados mediante o empenho de todos os envolvidos. Oliveira (2008, p. 15) interpreta e refere a importância da metodologia da qualidade de vida no trabalho, como:

Um programa como instrumento que visa facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador ao desenvolver suas atividades na organização, tendo como idéia básica o fato de que as pessoas são mais produtivas quanto mais estiverem satisfeitas e envolvidas com o próprio trabalho. (Oliveira 2008, p. 15)

Deste modo, a qualidade de vida no trabalho acaba tornando-se em um elemento essencial para o êxito das empresas, tendo em vista que não adianta tecnologia ou avanços, se os condutores da produção, ou seja, os funcionários não estiverem dando o melhor de si para o alcance dos objetivos.

1.2 Teorias e Fundamentos da Qualidade de vida no Trabalho

O uso da metodologia da Qualidade de vida no trabalho tem seu início principalmente no período em que o funcionário deixa de ser percebido como uma forma de mão-de-obra braçal e passa a ser visto como um ser dotado de

necessidades e limitações, as quais devem estar em equilíbrio para que a produção seja mais efetiva e eficiente.

Em relação a esse contexto histórico da metodologia de Qualidade de vida no trabalho, deve-se levar em consideração aspectos tais como:

Na década de 1940, movida pela necessidade de contrapor-se a desumanização no trabalho surgida com a aplicação de métodos rigorosos, surge a Teoria das Relações Humanas com a concepção do homem social, que considera os trabalhadores como seres complexos, com sentimentos, desejos e temores. As pessoas são motivadas por certas necessidades e alcançam satisfação através de grupos com os quais interagem. (Silva 2005, p. 13)

Portanto, neste período, movido por linhas de pensamentos voltadas para as relações humanas, o trabalhador passa a ser percebido de uma maneira mais holística, deixando de ser o subordinado integralmente e passando a ser um cooperador para o sucesso.

Especificando o início deste pensamento mais holístico voltado ao trabalhador, observa-se que foi por volta dos séculos XVIII e XIX, que as primeiras percepções acerca das condições de trabalho passam a ser analisadas e estudadas. O autor refere ainda que este movimento de Qualidade de vida no trabalho teve como fases de evolução:

Fase de 1969 a 1974 é marcada pelo incremento da qualidade das experiências do trabalhador em um determinado emprego. Os estudos seguem a abordagem sócio-técnica, marcadas pelo princípio maior organização do trabalho a partir da análise e reestruturação da tarefa. Algumas fábricas, tentaram adaptar-se aos novos conhecimentos da ciência

comportamental. O aumento do custo da energia e da inflação nas grandes potências, decorrentes da quadruplicação do preço do petróleo em 1973 fizeram as empresas voltar a atenção para estes problemas, acarretando paralisação sobre os estudos da QVT por um certo tempo; Fase de 1979 iniciou-se a segunda fase da QVT. O fator mais importante para o ressurgimento do interesse a respeito de QVT foi à competição de mercados em nível internacional. (Oliveira 2008, p. 28)

Deste modo, percebe-se que as teorias e fundamentos que se relacionam a metodologia da Qualidade de vida no trabalho surgiram há alguns anos, porém sua evolução teve períodos de estabilização, as quais foram em sua maioria resultados de problemas econômicos mundiais. Esta estabilização do desenvolvimento neste período foi prejudicial para a implementação das políticas voltadas a Qualidade de vida no trabalho, atrasando ainda mais o processo de percepção holística do trabalhador.

Segundo Silva (2005, p. 09) entre os momentos marcantes do desenvolvimento da metodologia da Qualidade de vida no trabalho, observa-se que ainda em 1950 os estudos de Eric Trist já apontavam a importância da percepção na relação indivíduo-trabalho-organização, neste aspecto o autor mantinha a teoria de que o trabalho deveria ser algo menos penoso, e para isso seria necessária reestruturação da tarefa.

Assim, com o passar dos anos, a influencia das ações humanas e os pensamentos teóricos que surgiam, os conceitos da Qualidade de vida no trabalho – QVT passaram a ser entendidos nos aspectos: QVT como uma variável, QVT como uma abordagem, QVT como um método, QVT como um movimento e por fim QVT como tudo.

Com esta evolução de conceitos e dimensões de atuação, a Qualidade de vida no trabalho passa a possuir fundamentos mais consistentes conforme vai se moldando a realidade. Entretanto, deve-se considerar que:

Qualidade de Vida no trabalho possui um conceito amplo, o qual inclui fatores pessoais que são entendidos como necessidades, valores, crenças e expectativas dos trabalhadores e fatores situacionais como tecnologia, sistema de ambiente de trabalho e estado geral da economia, sendo comum a todos os autores que abordam o tema, a conciliação dos interesses dos trabalhadores e da organização no sentido de humanizar as situações de trabalho. (Melo 2009, p. 08)

Mesmo com a amplitude de elementos, a qualidade de vida no trabalho possui como foco primordial conseguir manter o equilíbrio entre as necessidades individuais dos funcionários e os objetivos e metas da empresa. Este equilíbrio é importante, tendo em vista que somente é possível alcançar as metas de qualquer empresa quando os funcionários ofertam o melhor de si e para que isso aconteça, os mesmos devem estar valorizados, motivados, satisfeitos e felizes, focos preconizados pela qualidade de vida no trabalho. Entre as características fundamentais da qualidade de vida no trabalho, tem-se:

Renda capaz de satisfazer às expectativas, pessoais e sociais; Orgulho pelo trabalho realizado; Vida emocional satisfatória; Auto-estima; Imagem da empresa/instituição junto à opinião pública; Equilíbrio entre trabalho e lazer; Horários e condições de trabalho sensatos; Oportunidades e perspectivas de carreira; Possibilidade de uso do potencial; Respeito aos direitos e Justiça nas recompensas. (Vasconcelos 2001, p. 28)

Assim, os fundamentos que orientam a implementação das ações de qualidade de vida no trabalho são diversos, sendo que todos buscam em comum o bem-estar e a satisfação das necessidades humanas básicas, as quais são fundamentais.

A qualidade de vida no trabalho tornou-se tão importante como mecanismo de sucesso de uma empresa que passou a ser percebida também como uma meta de alcance, o que fez culminar na elaboração de indicadores que objetivam analisar o serviço ofertado no contexto da qualidade de vida no trabalho.

Entre os aspectos analisados para avaliar os fundamentos e diretrizes aplicadas no contexto da qualidade de vida no trabalho, observa-se que:

Estabeleceu oito categorias a serem investigados para analisar a Qualidade de Vida no Trabalho, as quais são Compensação Justa e Adequada Remuneração adequada, equidade interna e externa), Condições de Trabalho (Material e Equipamento) Uso e Desenvolvimento de Capacidade, Oportunidade de Crescimento e Segurança, Integração Social na Organização, Constitucionalismo, Trabalho e Espaço Total de Vida, Relevância Social da Vida no Trabalho. (Silva,2005, p.37)

Analisar estas categorias é um mecanismo importante para perceber se a qualidade de vida no trabalho tem sido eficaz ou não. Este ponto é relevante tendo em vista que a própria história do desenvolvimento do mecanismo da Qualidade de Vida no trabalho já apresenta as dificuldades de implementação, as quais são principalmente envolvidas pelo sentido da percepção do holístico e global.

2 UMA ANÁLISE SOBRE AS DIFICULDADES E DESAFIOS DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO - QVT

Como outrora mencionado, executar as ações que objetivam a Qualidade de Vida do Trabalho é sempre complexo, tendo em vista as dificuldades e desafios que esta nova percepção do trabalhador como ser holística no ambiente de trabalho proporciona. Melo (2009, p. 11) descreve que estas dificuldades e desafios da Qualidade de Vida do Trabalho são proporcionados, principalmente pela:

Ambigüidade, as incertezas e mudanças aceleradas deixam atônitas as pessoas e as organizações, constrangidas em conjunto a viver sob a pressão da procura de alguma estratégia que lhes permita dominar esses novos desafios, pois tudo está em movimento ininterrupto. Isto faz com que novamente as pessoas dentro das organizações voltem à cena como algo mais problemático do que qualquer outro insumo. (Melo, 2009, p. 11)

Neste contexto observa-se que um dos empecilhos para efetivação das políticas de Qualidade de Vida do Trabalho nas empresas condiz ao

dinamismo dos acontecimentos, principalmente na atualidade, onde a informação é mais rápida, as cobranças são maiores e o nível de estresse das pessoas também tem se mostrado preocupante.

Esta maior informação levou também a um conhecimento mais amplo sobre os direitos e deveres dos trabalhadores, assim de acordo com Silva (2005, p. 25) o trabalhador busca sempre melhorar em suas funções, se sentindo inferiorizado quando não consegue oportunidades satisfatórias, ou mesmo quando não tem o direito de opinar sobre algum assunto, ou então muitas vezes não aceitando atitudes impositoras, estes elementos e outros mais devem ser considerados quando da implementação de ações que objetivem a Qualidade de Vida do Trabalho.

Deste modo, entre as dificuldades e desafios da Qualidade de Vida do Trabalho estão os relacionamentos e ideologias de cada funcionário, tendo em vista suas perspectivas, objetivos e atitudes diante o trabalho, as quais quando equilibradas serão relevantes para a estruturação de mecanismos de Qualidade de Vida do Trabalho mais eficazes, do contrário estas serviram como elos de ligação para a desmotivação e insatisfação do trabalhador, dois pontos importantes e que sempre devem ser considerados. No concerne o desafio da insatisfação como empecilho para a efetivação de políticas de Qualidade de Vida do Trabalho destaca-se que:

Como conseqüência da insatisfação dos profissionais, há um aumento do absenteísmo, o turnover se eleva, ocorre diminuição do rendimento, reclamações e greves que produzem efeitos na saúde física e mental dos profissionais e, em decorrência, na qualidade e rentabilidade empresarial. (Melo, 2009, p. 04)

Estes elementos agem diretamente nas relações interpessoais entre os funcionários de uma empresa, bem como entre funcionários e gerência, favorecendo a situações desagradáveis, e fazendo do ambiente de trabalho

algo complexo e insatisfatório, saindo totalmente da percepção preconizada pela Qualidade de Vida do Trabalho.

Outro ponto relevante e que pode incidir em dificuldades na implementação da Qualidade de Vida do Trabalho nas empresas, condiz a própria estrutura e funcionalidades preconizadas. Desta forma observa-se que:

A maioria dos programas de QVT tem origem nas atividades de segurança e saúde no trabalho e muitos nem sequer se associam a programas de qualidade total ou de melhoria do clima organizacional. QVT só faz sentido quando deixa de ser restrita a programas internos de saúde ou lazer e passa a ser discutida num sentido mais amplo, incluindo qualidade das relações de trabalho e suas conseqüências na saúde das pessoas e da organização. (Vasconcelos, 2001, p. 28)

Assim, para que os programas de Qualidade de Vida do Trabalho sejam eficazes é necessário que suas atuações sejam direcionadas as necessidades específicas da empresa, tendo em vista que cada ambiente possui funcionários com culturas, pensamentos e objetos diferentes, o que faz com que as ações também sejam distintas.

Portanto, percebe-se que a implementação de ações voltadas a Qualidade de Vida do Trabalho nas empresas possui em sua execução inúmeros desafios e dificuldades, as quais devem ser galgadas com determinação. Um dos meios de conseguir driblar estes entraves é perceber o ambiente inserido, as relações humanas estabelecidas, entre outros pontos, os quais são necessários para o direcionamento de políticas de Qualidade de Vida do Trabalho específicas e eficazes.

2.1 A importância da gestão de RH para a Qualidade Vida no trabalho - QVT

A Administração de Recursos Humanos (ARH) é uma área estratégica e situacional que envolve diversas formas de avaliar e produzir meios de administrar pessoas na empresa em cada escala organizacional de trabalho. Dentre as estratégias, a que conseguiu uma dimensão efetiva se relaciona às questões que envolvem as relações interpessoais e motivacionais.

As estratégias de Administração de Recursos Humanos se processam a partir cultura que predomina em cada organização e também da estrutura organizacional adotada por cada empresa. Mais ainda depende das características do ambiente, do negócio da organização, das políticas internas e externas adotadas pela organização, das suas funções e processos e de uma gama enorme de outras variáveis importantes, que possam afetar a estrutura organizacional de cada empresa. (Chiavenato, 2000, p. 17)

A administração de Recursos Humanos envolve vários núcleos diferenciados de níveis organizacionais com recursos humanos, desta forma o estudo monográfico delimita a análise ao contexto das relações interpessoais e motivacionais e da valorização do profissional, a partir de seu valor desvinculado de um processo de construção que vise apenas à qualidade profissional como forma de capital humano voltado apenas para o interesse da empresa e sua produtividade.

Em épocas de crises os empresários para minimizar os gastos com pessoal tendem a reduzir a folha de salários e benefícios de seus empregados, como forma de atenuar os problemas financeiros da Empresa. Mesmo que tais estratégias representem economias e resultados financeiros

em curto prazo, comprometem seriamente a saúde organizacional e põem em risco seus resultados de médio e longo prazos.

Essa estratégia de “cortar pessoas” e benefícios, adotada pela maioria das empresas, caminha exatamente na contra-mão da verdadeira, da moderna e da boa relação que sempre deverá existir entre capital e trabalho, pois cabe a algumas empresas, passarem a enxergar as pessoas como pessoas e não simplesmente como meros recursos produtivos. (BLEY, 2002)

A Administração de Recursos Humanos está passando por grandes mudanças e por importantes inovações, de modo especial neste terceiro milênio, algumas empresas começaram a se preocupar com seus recursos humanos e a criar melhores estratégias de torná-los motivados e satisfeitos nas funções que desempenham.

Com a crescente globalização dos negócios e com a tão acirrada concorrência mundial, neste momento as palavras de ordem para todas as pessoas é a busca da qualificação profissional. Milhares de indivíduos todos os dias ficam desempregados.

As incertezas e inseguranças operam inexoravelmente na vida do empregado, a ponto de comprometer a sua motivação e o ânimo para produzir, criar e se relacionar com os outros de forma satisfatória.

Segundo Coda e Bergamini (1999) consideram que no âmbito das relações de trabalho nas empresas de todo o país um processo de interdependência da produção, das finanças e dos serviços.

Nessa nova conjuntura do mundo do trabalho, “a tendência social nos países modernos é uma autonomia cada vez maior do indivíduo, uma grande competitividade, às vezes brutal, que gera inseguranças e uma deterioração na integração social”. (NARDY, 2002)

Atualmente a Administração de Recursos Humanos diante mudanças no mercado de trabalho e a constante competitividade entre as organizações, precisam de estratégias e conhecimentos para um bom desempenho com a

gestão de recursos humanos que impõe decisões de caráter quantitativo e qualitativo na relação de trabalho, com novas abordagens que dimensionam a identificação de melhorias no desempenho individual e de grupos nas organizações.

As empresas modernas têm demonstrado uma preocupação constante com o ajustamento pessoal, a partir de formas alternativas de desenvolver o autoconhecimento da personalidade para que os indivíduos possam melhorar sua relação interativa com os outros e desenvolver auto-estima individual, a fim de favorecer o desenvolvimento de talentos daqueles que são funcionários da empresa. (KOLB; RUBIM; 1990)

A criação de critérios de qualidade total, notadamente representou alguns desafios muito difíceis de serem superados pelas pessoas e pelas organizações. Portanto, a realidade do trabalho nas grandes empresas exige indivíduos que tenham capacidade de lidar com as mais variadas situações e saber lidar com os outros e consigo mesmo.

Nas formas especiais de desempenho nas empresas, particularmente em situações que exigem tomadas de decisões ou nas formas de enfrentar problemas particulares ou em grupo, a vantagem atualmente será daqueles que se comprometerem com o aprendizado contínuo que esteja sempre disposto a se questionar, a crescer como pessoa humana no grupo de trabalho.

Atualmente muitas empresas preocupadas com o desempenho de seus colaboradores buscam a formação de equipes, com orientações variadas de como aumentar a qualidade e a lucratividade de seus resultados financeiros, assim como a utilização de fatores de manutenção e de motivação, estratégias para um bom trabalho em equipe ou para resolução de problemas internos que afetam de alguma forma as relações interpessoais no trabalho, a partir da inserção de atividades de psicodinâmica motivacional, na busca de

novos paradigmas de administração de pessoas em situação de trabalho. (BERGAMINI, 1997)

A mudança que se processa atualmente nas organizações empresariais é destacada assim:

Dentro deste novo contexto mundial, as pessoas deixam de ser o problema das organizações e passam a ser a solução de seus problemas. As pessoas deixam de ser o desafio para se tornarem à vantagem, o diferencial para que as organizações possam ser realmente competitivas. As pessoas deixam de ser o recurso organizacional mais importante, para se tornarem o parceiro principal do negócio. (Kiernan, 1998, p. 17)

A gestão de pessoas se tornou um processo muito importante para as organizações que passaram a ter os recursos humanos qualificados como recursos intangíveis e valorizados.

Kiernan (1998 p. 25) diz que somente a partir de 1960, as pessoas passaram a ser consideradas os recursos humanos fundamentais para o sucesso das organizações, aliás, os únicos recursos vivos e inteligentes que as organizações possuem para enfrentar e ultrapassar os desafios que aparecerão pela frente.

3 INOVAÇÕES E INDICATIVOS DE MELHORIA NAS POLÍTICAS DE QUALIDADE DE VIDA NAS ORGANIZAÇÕES

3.1 Características inovadoras

Conforme Grisci e Bessi (2004, p. 4), “a literatura aponta para novas formas relativas ao contexto do capitalismo e à organização do trabalho. As novas formas de estruturar o trabalho, com o aumento da informatização e da intelectualização, passam a aliar no processo de trabalho, o trabalho material e imaterial”.

Esse fator ao mesmo tempo em que melhorou a qualidade do trabalho por que permitiu uma maior produtividade e maior conectividade com as informações, mas produziu uma mudança no ritmo de trabalho, estimulando o a realização de atividades que impõe movimentos repetitivos e interferindo na qualidade de vida no trabalho.

A nova configuração do trabalho demanda que o trabalhador seja mobilizado não apenas como objeto de trabalho, pois é chamado a ser também sujeito desse processo, sendo suas características pessoais, antes massificadas, agora tidas como fator competitivo para as empresas, no sentido de que, para se produzir o bem imaterial, é necessário construir o bem imaterial, que se constituem no desejo, opiniões, gosto das pessoas, ou seja, a construção do cliente. (Grisci e Bessi, 2004, p. 6)

Assim, constata-se que esse fator é estimulante e faz parte do processo de reestruturação econômica das organizações como parte integrante dos

processos organizacionais que muitas vezes dimensionam a insegurança nas relações de trabalho e a incerteza diante do emprego.

As mudanças se dinamizaram também com o aperfeiçoamento do trabalho para maior relação direta com o cliente. Esse processo requer de quem trabalha, além de qualificação e *performance*, características como: iniciativa mobilidade e cooperação. Conforme Grisci e Bessi (2004, p. 7):

O modo de gestão da excelência (ou qualidade total) engloba as novas práticas administrativas, baseando-se na noção de produzir melhor que os concorrentes, enfatiza a primazia do êxito, a supervalorização da ação, a obrigação de ser forte, a adaptabilidade e o desafio permanentes, recompensas materiais individualizadas, polivalência da mão-de-obra e recrutamento seletivo. A passagem de um modelo a outro não se dá de forma automática e acontece influenciada por fatores como: fatores internos à organização (decisões estratégicas, cultura, etc.), fatores externos (competição com outras organizações, por exemplo), contexto político, contexto cultural e contexto social. (Grisci e Bessi, 2004, p. 7)

Assim, constata-se que esses fatores conjugados dimensionam a dinâmica da nova organização varejista que reveste de contradições o trabalho, considerando-se que a ênfase a esse modelo estimula a melhoria da qualidade de vida como processo de gestão, ao mesmo tempo em que torna mais complexo o trabalho dimensionando as incertezas ao impor uma construção social baseada em uma visão particularizada de organização e de pessoa.

Assim, se expressa nesta fase da dinâmica organizacional a liderança como componente que coloca os trabalhadores como responsáveis pela criação, inovação e vitalidade das ações que estimulam o interesse pelo

crescimento pessoal, fator de Qualidade de Vida no Trabalho, intimamente relacionada com a visão acerca do “ser trabalhador”.

Algumas características dessas novas políticas acabam configurando-se em um ambiente atraente e sedutor para as pessoas que gostam de desafios e visam o crescimento de sua carreira que deve estar totalmente integrada aos constantes processos de reestruturação produtiva.

As empresas e organizações, principalmente as de maior porte, são depositárias de grande quantidade de informações, as quais alimentam seu processo decisório. No entanto, é comum que as informações se encontrem dispersas pelas diversas áreas que compõe a empresa. Juntá-las, analisá-las e dar-lhes uma interpretação que contenha um caráter corporativo constitui-se no grande desafio do processo de Inteligência Competitiva – IC.

No âmbito das instituições públicas, a Legislação de Segurança e Saúde do Trabalho prescrevem as necessidades dos profissionais a partir de normas regulamentadas, como referência técnica e legal, para serem utilizadas como instrumento de treinamento nas instituições. (ARAUJO, 2002)

As regulamentações contribuem para a criação de projetos de análise ergonômica nas organizações que permitem identificar as características ambientais, temporais e organizacionais.

A norma reguladora do trabalho urbano é coordenada pela Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA. Está prescrita por lei a obrigatoriedade das empresas, públicas e privadas, de organizar e manter em funcionamento, dependendo da sua classificação econômica, uma comissão constituída, exclusivamente, por empregados eleitos ou indicados pelos mesmos, com o objetivo de prevenir acidentes em conformidade com as instruções expedidas pelo Ministério do Trabalho. (ARAUJO, 2002 p.57)

As mudanças para tornar uma ambiente empresarial criativo e incentivador de produtividade envolvem vários fatores como imobiliários e equipamentos com padrões ergonômicos no ambiente de trabalho, como

ações para a criação de projetos em toda empresa, a partir da análise em setores críticos, que objetivem resultados positivos e que possam criar situações de referência, ergonomicamente corretas no trabalho diário dos colaboradores.

Marcondes (2004, p. 31 p.32) “Um ambiente agradável tem o poder de trazer um sentimento de bem-estar, um ambiente agradável e relaxante é benéfico para a motivação dos funcionários e faz bem à saúde”.

A tecnologia de informação trouxe inúmeras facilidades em relação ao aumento da capacidade de armazenamento e processamento de dados que contém informações, como por exemplo, o desenvolvimento das comunicações (Intranet e Internet), que estão representando uma força no desenvolvimento de novos postos de trabalho e nos quais se pode ocorrer riscos ergonômicos.

Esse novo posto de trabalho exige dos colaboradores postura adequada, movimentos repetitivos e jornadas de trabalho prolongadas; e das empresas a implantação de projetos ergonômicos para adequar máquinas e equipamentos (mesas, cadeiras computadores, monitores, mouses e outros), às condições de trabalho saudáveis. Além disso, os trabalhos que envolvem tecnologia de informação nas empresas e organizações, cuja base depende de dados informacionais necessitam rigorosamente de mapas de riscos e análise ergonômica das situações causadoras de estresse físico e/ou psíquico e doenças articulares.

Estudos recentes comprovaram que o corpo humano possui uma biomecânica que não se adéqua a movimentos repetitivos. Alguns estudos ergonômicos comprovam que os movimentos contínuos e repetitivos de mão e braço implicam na aplicação de força excessiva sendo que uma postura desviada também pode contribuir para a incidência de problemas nas articulações. Um exemplo, deste processo de movimentos repetitivos se constitui no avanço das Lesões por Esforços Repetitivos (LER), problema

comum, entre os colaboradores que utilizam computadores e equipamentos de trabalho sem os instrumentos (cadeira, mesa, monitor, teclado, etc.) apropriados, ou seja, que tenham um designer ergonômico.

Nesse aspecto, o uso cada vez mais abrangente de metodologias para monitorar o ambiente de negócios impõe riscos a que estão sujeitos os colaboradores nas organizações.

As doenças do trabalho ou ocupacionais se apresentam quando não há condições ambientais que asseguram a saúde física e mental. Do ponto de vista da saúde física, o local de trabalho constitui a área que envolve a exposição do corpo humano a agentes externos como ruído, ar, temperatura, umidade, luminosidade e equipamentos de trabalho.

A ergonomia nas últimas décadas tornou-se uma ciência mais conhecida e gerou um crescente mercado de mobiliários, instrumentos e equipamentos ergonômicos desenvolvidos por designer industrial. Com a ampliação de setor de serviços, o mercado se tornou promissor para os ergonomistas e designer que são contratados para realizar projetos personalizados nas empresas, a partir de suas realidades, conforme as condições ambientais e organizacionais do trabalho.

Os ergonomistas estudam a convivência das pessoas com os mobiliários, objetos e os ambientes onde trabalham, com base nos fundamentos biomecânicos e fisiológicos do corpo humano, respeitando sempre as normas e regulamentações da Legislação de Segurança do Trabalho.

À primeira vista, a ergonomia parece estar ligada apenas ao designer, na verdade ela é um tema mais complexo que envolve não só o trabalho dos designers de produtos gráficos, mas também o de profissionais como arquitetos, urbanistas, engenheiros, administradores, técnicos de informática, médicos, fisioterapeutas e até psicólogos.

Essas profissões estão direta ou indiretamente relacionadas com a ergonomia, pois têm como premissa: a criação e a implantação de melhorias para as pessoas. Com tantos recursos e facilidades que a vida moderna oferece, a indústria de mobiliários e equipamentos começou a desenvolver nos produtos fabricados, as condições ergonômicas favoráveis à saúde dos colaboradores.

Ergonomia é um corpo de conhecimento sobre as habilidades, limitações humanas e outras características humanas que são relevantes para o designer. O princípio do designer centrado no usuário. Se um objeto, um sistema ou um ambiente é projetado para o uso humano, então seu designer deve se basear nas características físicas e mentais de seu usuário humano. (Meister, 1998, p. 133)

Atualmente a ergonomia tem seu interesse voltado para a aplicação do conhecimento que se tem a respeito das pessoas e das organizações para o desenvolvimento e implementação de projetos usando a tecnologia. As novas realidades de trabalho caracterizam-se pela rápida difusão de computadores e sistemas de telecomunicação, que produzem novas expectativas de trabalho e de vida.

Assim, estão sendo produzidos teclados, monitores, mesas, cadeiras, e outros equipamentos com base em princípios ergonômicos para não forçar os tendões das mãos, coluna vertebral, visão e outros permitindo ao trabalhador desenvolver suas funções no ambiente de trabalho com menos esforço físico.

Portanto, neste momento atual, a indústria está se voltando para a qualidade de vida no trabalho. Na implementação de técnicas avançadas de avaliação da que foram depois aplicados aos mobiliários, instrumentos, utensílios e equipamentos de trabalho, contendo embalagens, impressos, para comunicações sinalizadoras, informativas, promocionais, didáticas ou

para ambientes comerciais e públicos que, por meio de estudos de ergonomia, contribuem efetivamente para facilitar a vida das pessoas.

Na tabela abaixo demonstra-se o quadro de posturas necessárias à qualidade ambiental em trabalhos que utilizam instrumentos tecnológicos e forçam o trabalhador a ficar sentado em uma postura inadequada.

RECURSOS E EQUIPAMENTOS	POSTO DE TRABALHO	AMBIENTE	ORGANIZAÇÃO
Monitor; Teclado; Periféricos;	Mesa; Acento; Apoio de pés; Porta documentos; Disposição dos recursos.	Iluminação; Temperatura; Ruído; Layout geral	Conteúdo do trabalho; Fluxo de trabalho; Estrutura; Turnos; Ergonomia de software.

Quadro 1: Os tipos de equipamentos ergonômicos
Fonte: Malta (2004)

As indústrias contratam atualmente, os profissionais especialistas em designers que levam em consideração o enfoque ergonômico na compreensão dos aspectos sociais, mercadológicos, culturais, ambientais, tecnológicos, econômicos. Assim, um projeto empresarial produzido com designer ergonômico por ser um misto de arte com tecnologia, deve potencializar e otimizar resultados na saúde física e psicológica dos colaboradores.

Além de orientar e comunicar, as informações específicas, o designer transmite a personalidade de cada marca, aumenta a competitividade dos produtos e a presença das empresas tanto no mercado, como na vida das pessoas. É o designer que compreende fundamentos e estudos de ergonomia que apresentam informações diretas e indiretas ao público, trazendo

facilidades de leitura e proporcionando a identificação imediata das marcas, das empresas e dos produtos em questão.

As normas reguladoras da Legislação de Segurança e Saúde no Trabalho, conforme Decreto 1.255, de 29/12/94, expõe as diretrizes ambientais das instalações e áreas de trabalho com máquinas e equipamentos, contendo a prescrição sobre a necessidade de vistoria na instalação de máquinas e equipamentos que apresentem riscos provenientes de aspectos ambientais.

12.1.2. As áreas de circulação e os espaços em torno de máquinas e equipamentos devem ser dimensionados de forma que o material, os trabalhadores e os transportados mecanizados possam movimentar-se com segurança.

12.1.3. Entre partes móveis de máquinas e/ou equipamentos deve haver uma faixa livre variável de 0,70 m (setenta centímetros) a 1,30 m (um metro e trinta centímetros), a critério da autoridade competente em segurança e Medicina do Trabalho. (Araújo, 2002, p. 288)

Constata-se que as normas e regulamentações não dispõem ainda de requisitos de segurança ergonômica para situações de trabalho que envolve tecnologias de informática, ou seja, apreende-se nas normas que as máquinas e equipamentos são prescritos conforme o esforço, nas suas dimensões, quando houver situações de transportes.

Desta forma, os dispositivos legais não contemplam ainda prescrições de segurança para as áreas de informática e mobiliários ergonômicos para cadeiras, mesas, teclados, mouses, e outros.

Conforme Chiavenato (1999, p. 375) “as doenças profissionais e os acidentes de trabalho provocam enormes prejuízos às pessoas e as às organizações em termos de custos humanos, sociais e financeiros”.

3.2 Resultados no desempenho profissional

As ações executadas pelos programas de Qualidade de Vida do Trabalho nas empresas configuram-se como elementos que agem diretamente em prol da motivação e satisfação dos funcionários, gerando conseqüentemente o maior desempenho profissional. A relação destes programas de Qualidade de Vida do Trabalho e o desempenho profissional, consideram-se:

A adoção de programas de qualidade de vida e promoção da saúde proporcionariam ao indivíduo maior resistência ao estresse, maior estabilidade emocional, maior motivação, maior eficiência no trabalho, melhor auto-imagem e melhor relacionamento. Por outro lado, as empresas seriam beneficiadas com uma força de trabalho mais saudável, menor absenteísmo/rotatividade, menor número de acidentes, menor custo de saúde assistencial, maior produtividade, melhor imagem e, por último, um melhor ambiente de trabalho. (Silva, 2005, p. 28)

Portanto, estas ações desenvolvidas pelos programas de Qualidade de Vida do Trabalho apenas tendem a desenvolver elementos benéficos para o funcionamento das empresas. Isto acontece porque por meio destes programas, os funcionários passam a ser percebidos e valorizados independentes das suas personalidades, fazendo com que o trabalho antes tipo como penoso para alguns seja associado como algo agradável.

Na pesquisa denominada Percepção da qualidade de vida no trabalho: uma análise sobre sua relação com a motivação realizada por Brito, Freitas e Matos (2009) no íterim de uma empresa que efetivava as ações de Qualidade de Vida do Trabalho foram relatados sentimentos de satisfação.

Assim, percebe-se que as influências dos programas de Qualidade de Vida do Trabalho nas empresas são positivas, ao ponto que consegue manter o funcionário motivado e conseqüentemente fazem com que o desempenho profissional intensifique.

A QVT pode colaborar na criação de condições que motivem os profissionais, através de um ambiente de trabalho saudável, identificando as necessidades e anseios das pessoas, reconhecendo o bom desempenho, oportunizando a participação das pessoas nas decisões da empresa, facilitando o desenvolvimento pessoal, garantindo meios para o *feedback* positivo, proporcionando desafios, projetando trabalho de modo a torná-lo atraente, concedendo benefícios, salário compatível com a função, sistema de recompensas, etc. (Mello, 2009, p. 14)

Deste modo, percebe-se que por meio da Qualidade de vida no trabalho ha maior possibilidade da criação de espaços de convivência, uma maior afetividade entre os funcionários, entre outros pontos, que conseguem fortalecer aspectos como a motivação e a satisfação individual, culminando no alcance dos objetivos de todos, seja empresa ou funcionários.

Nestes aspectos, as atividades executadas pelos programas de Qualidade de vida no trabalho conseguem melhorar o desempenho profissional, ao ponto que percebem as pessoas como patrimônio das empresas, mudando assim as concepções de muitas empresas acerca das relações de trabalho e da própria evolução da tecnologia. Assim:

A tecnologia, no fundo iguala as empresas; as pessoas é que fazem a diferença. E a nova economia exige uma nova forma de gestão, tanto das pessoas quanto da tecnologia. Não mais aquela empresa hierarquizada, onde manda quem pode e obedece quem tem juízo, mas uma empresa que valoriza a criatividade e

compartilhamento de idéias, uma empresa que aprende com seus colaboradores, parceiros e clientes. (Oliveira, 2008, p. 35)

Portanto, os programas de Qualidade de vida no trabalho apresentam uma nova concepção de qualidade e desempenho, focando não somente para a compra de equipamentos ou recursos tecnológicos, mas capacitando os recursos humanos e mostrando que estes são os elementos fundamentais para o sucesso de qualquer organização.

Vale ressaltar que o desempenho do trabalhador melhora quando inserido em empresas que realizam os programas de Qualidade de vida no trabalho. Esta melhora deve-se a motivação, satisfação e bem-estar, elementos essenciais para o alcance de metas.

CONCLUSÃO

O estudo permitiu identificar que os fundamentos e padrões de Qualidade de Vida no Trabalho envolvem bem mais que programas que dimensiona a motivação e o lazer. Esses padrões se refletem no processo de humanização das relações de trabalho.

A Qualidade de Vida no Trabalho - QVT são estratégias que incluem diversos programas que reforçam a noção de que a qualidade no trabalho não se detém apenas à visão reducionista de salários satisfatórios, mas implicam em uma conjuntura nas relações de trabalho nas organizações.

Os padrões de Qualidade de Vida no Trabalho tende a estabelecer padrões de qualidade ambiental, Segurança e Higiene, além de determinar processo de interdisciplinaridade com outras Ciências como a ergonomia que tem a função de melhorar a qualidade ambiental para favorecer conforto físico aos trabalhadores nos postos de trabalhos e setores empresariais.

Os resultados do estudo obtidos através na análise de pressupostos teóricos na área de QVT permitiram evidenciar a importância dos padrões de qualidade ambiental para a saúde ocupacional, a produtividade e a motivação no trabalho.

Evidenciou-se que os princípios de Qualidade de Vida adotados atualmente pelas organizações se constituem de estratégias ainda limitadas diante do que se poderá desenvolver dentro de uma organização, na medida em que os padrões de qualidade inseridos estão relacionados à criação de Programas de Qualidade que tem a função de desenvolver ações que estimulem o lazer, a associatividade e produzir efeitos na saúde mental e psicológica dos trabalhadores; programas de motivação e inserção de psicólogos nas empresas, os programas também asseguram a saúde da

família, através de benefícios que as organizações garantem como participação no pagamento de planos de saúde; melhoria dos níveis ambientais favorecendo medidas que proporcionem o conforto físico com a aquisição de móveis e equipamentos ergonômicos.

As orientações normativas que auxiliam as mudanças nos padrões de qualidade ambiental no trabalho são respectivamente as normas contidas na CIPA que traz as orientações sobre Saúde, Qualidade e Vida no Trabalho e Segurança no Trabalho.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Giovanni Moraes de. **Normas Regulamentadoras comentadas**. Rio de Janeiro: Atual, 2002.

ARISTÓTELES. **Ética a Nicômaco**. São Paulo: Abril Cultural, 1973.

BERGAMINI, Cecília W. **Motivação nas organizações**. São Paulo: Atlas, 1997.

BLEY, J. A psicologia da segurança no trabalho e o compromisso social do psicólogo. **Revista Psicologia Argumento**, 30, 51-55, 2002.

BOM SUCESSO, Edina de Paula. **Qualidade de Vida no Trabalho**. Rio de Janeiro: Dunya, 1997.

CODA, R.; BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Psicodinâmica do comportamento organizacional: motivação**. São Paulo, editora Pioneira, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: teoria, processo e prática**. 2. ed. São Paulo: Makron Books, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Reestruturação produtiva**. São Paulo: Súmus, 2000.

DENNY, Ercílio A. **Ética e sociedade**. Capivari: Opinião, 2001.

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

GRISCI, Carmen Lígia Iochins & BESSI, Vânia Gisele. **Modos de trabalhar e de ser na reestruturação bancária**. Revista de Sociologia, Porto Alegre, ano 6, nº 12, jul/dez, 2004.

KIERNAN, J. **Introdução à psicologia das organizações**. São Paulo: Atlas, 1998.

KOLB, D. A., RUBIN, I. **Psicologia organizacional: uma abordagem vivencial**. São Paulo: Atlas, 1990.

MALTA, Gílson. **A importância dos aspectos ergonômicos na caracterização e gerenciamento de riscos**. Rondônia: São Lucas, 2004.

MARCONDES, Marcos Barroso de Macedo. **A importância da motivação nas organizações**. Rondônia: EDUFRO, 2004.

MEISTER, Jeanne C. **Educação corporativa**. São Paulo: Makron Books, 1999.

MELLO, Mônica Seixas de Oliveira. **Qualidade de vida no trabalho e motivação**. Disponível em: <http://www.assevim.edu.br/agathos/2edicao/monica.pdf> Acesso em: 24 fev. 2010.

MORAES, L. F. R.; KILIMNIK, Z. M. **Comprometimento organizacional, qualidade de vida e stress no trabalho**: uma abordagem de diagnóstico comparativo (relatório de pesquisa). Belo Horizonte: UFMG-CEPEAD, 1994.

NARDY, Cid. **O desafio da mudança**: como gerenciar as transformações e os resultados das empresas. São Paulo: Gente, 1999.

OLIVEIRA, Rodrigo Ribeiro de. **Qualidade de vida no trabalho – QVT e Responsabilidade Social Empresarial – RSE**: Um estudo sobre a satisfação do QVT com funcionários voluntários em programas de RSE. Dissertação de mestrado em administração, Universidade Metodista de São Paulo.

RODRIGUES, Marcus Vinicius. **Qualidade de Vida no Trabalho**. Petrópolis: Vozes, 1994.

SILVA, Ana Angélica Selem Gomes. **Qualidade de vida no trabalho**: desempenho dos trabalhadores. Monografia Curso de Pós-Graduação em Pedagogia Empresarial, Universidade Cândido Mendes. Disponível em: <http://www.iavm.edu.br/monopdf/25/ANA%20ANGELICA%20SELEM%20GOMES%20SILVA.pdf> Acesso em: 24 fev. 2010.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e expectativas. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 08, nº 1, janeiro/março 2001. Disponível em: http://www.profisco.net/arquivos/18-08-2008_13_50_34_.pdf Acesso em: 24 fev. 2010.