

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA  
SOUZA  
ETEC ZONA LESTE (EXTENSÃO CEÚ PARQUE SÃO CARLOS)  
Curso Técnico em Administração**

**PROCESSOS HUMANIZADOS E QUALIDADE DE VIDA NO  
TRABALHO.**

**São Paulo**

**2023**

**ALEXIA LUCIANA HORÁCIO**  
**IVANARIA GONÇALVES DA SILVA**  
**KAUANY NUNES FERREIRA**  
**LARISSA MENDONÇA DE PAULA**  
**NICOLAS DE LIMA**

**PROCESSOS HUMANIZADOS E QUALIDADE DE VIDA NO  
TRABALHO.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Administração da ETEC Zona Leste, como requisito final, para obtenção do título Técnico em Administração, sob a orientação do Professor Francisco Gonçalo dos Santos Junior.

**São Paulo**

**2023**

# **PROCESSOS HUMANIZADOS E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Administração da ETEC da Zona Leste, orientado pelo Professor Francisco Gonçalo dos Santos Junior como requisito final para obtenção do título de Técnico em Administração.

Aprovado em: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/2023.

**Banca Examinadora**

---

**Professor Francisco Gonçalo dos Santos Junior**  
**ETEC da Zona Leste**

---

**Professor Antonio Carlos Pereira**  
**ETEC da Zona Leste**

---

**Professor Roberto Cavalcante Pereira**  
**ETEC da Zona Leste**

**São Paulo**  
**2023**

## EPÍGRAFE

“Qualquer atividade se torna criativa e prazerosa quando quem a pratica se interessa por fazê-la bem-feita, ou até melhor.”

JOHN UPDK

## **DEDICATÓRIA**

Gostaríamos de dedicar esse trabalho de conclusão de curso aos nossos familiares e professores, por nos proporcionar todos os suportes e ajuda na execução do trabalho ao longo do curso. Ao nosso orientador, Francisco Gonçalo dos Santos Júnior, sem suas orientações, não teríamos concluído este trabalho, e para todos aqueles que contribuíram na realização deste TCC.

Por fim a todos da equipe Etec zona Leste (Extensão Céu Parque São Carlos), somos gratos por todo o aprendizado que adquirimos no período do curso e por nos proporcionar um curso de excelente nível.

## **AGRADECIMENTOS**

Aos nossos professores pelos conselhos, suporte, por serem tão dedicados e compreensíveis em alguns momentos dando suas opiniões. Não podemos deixar de agradecer também e especialmente o professor Francisco Gonçalo, nosso professor de TCC pela paciência por tirar todas as nossas dúvidas e pelos conceitos passados em aula.

## **RESUMO**

Visando a sua importância dentro das organizações, neste trabalho de conclusão de curso (TCC) serão abordados assuntos relacionados à qualidade de vida no trabalho (QVT) dentro das organizações, em particular com os seus colaboradores. O nosso TCC irá mostrar como a falta de investimentos para processos humanizados e qualidade de vida no trabalho, mostrando como a falta desses recursos pode afetar na vida pessoal, social e profissional dos colaboradores nas organizações, fazendo assim o trabalho se tornar um ambiente competitivo, cheio de pressão, estressante, e com um grande desgaste na saúde física e mental dos colaboradores. Além disso, será visto o quanto essa prática que visa o bem-estar do colaborador, irá impulsionar as empresas a saírem de sua zona de conforto em busca de se adaptar a essa nova realidade do mercado de trabalho, como poderão se destacar dentre as outras empresas. Outro ponto a ser discutido no final do trabalho é como esse tema é vivido por diversas pessoas em diferentes situações e hierarquias de trabalho, seja como colaborador, empregador ou que se encontram hoje em uma posição melhor do que quando começou na empresa onde presta serviços diferentes da atual posição. E por fim serão apresentadas formas simples e eficazes de solucionar esses problemas dentro das organizações e assim trazendo um ambiente de trabalho melhor e mais saudável para todos.

**Palavras-Chave:** QVT; Organizações; Qualidade; Saúde; Colaboradores.

## **ABSTRACT**

Aiming at its importance within organizations, this course completion work (TCC) will address issues related to quality of life at work (QWL) within organizations, in particular with their employees. Our TCC will show how the lack of investments for humanized processes and quality of life at work, and how the lack of these resources can affect the personal, social and professional life of employees in organizations, thus making the environment become a competitive environment, full of pressure, stressful with great wear on the physical and mental health of employees. In addition, it will be seen how much this practice, which aims at the well-being of the employee, will drive companies to leave their comfort zone in search of adapting to this new reality, as they can stand out among other companies. We will also present at the end of the work how this theme is experienced by several people in different work situations, whether as a collaborator, employer or who are now in a better hierarchy than when they started in the company where they provide services. And finally, simple ways to solve these problems within organizations will be presented, thus bringing a better and healthier work environment for everyone.

**Keywords:** QVD; Organizations; Quality; Health; Collaborator.



# SUMÁRIO

INTRODUÇÃO .....	10
TEMA .....	11
DELIMITAÇÃO DO TEMA.....	11
PROBLEMA.....	13
HIPÓTESE .....	14
OBJETIVO GERAL .....	15
OBJETIVO ESPECÍFICO.....	15
JUSTIFICATIVA .....	16
METODOLOGIA.....	18
ESTRUTURA DO TRABALHO .....	19
CRONOGRAMA DAS ATIVIDADES .....	20
APLICABILIDADE .....	21
RESULTADOS COM GRÁFICOS E TABELAS .....	22
ANÁLISE DOS RESULTADOS .....	32
ESTUDO DE CASO .....	33
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	35
REFERENCIAL TEÓRICO .....	36
REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA .....	38
ANEXO A – Processos Humanizados.....	39
ANEXO B – Ambiente Humanizado .....	40
ANEXO C – Processos Humanizado nas Empresas .....	41
ANEXO D – Ergonomia.....	42
APÊNDICE A – Questionário .....	43
APÊNDICE B – Empresas que não fornece qualidade e processos humanizados no trabalho..	45

## INTRODUÇÃO

O trabalho aborda os processos de trabalho humanizado e a qualidade de vida no trabalho (QVT), mostrando como a falta dela pode afetar a vida pessoal, social e profissional do colaborador e como ela aplicada na empresa pode de modo eficiente gerar benefícios para o funcionário e a organização de modo geral.

Atualmente as organizações vivem em um ambiente globalizado e competitivo e a busca por resultados torna-se cada vez mais requisitada. Isto exige cada vez mais dos trabalhadores a capacidade de suportar cobranças e viver constantemente sob pressão.

Por outro lado, as organizações que vêem a necessidade de investir em programas de qualidade de vida no trabalho (QVT), visando assim, uma melhora no bem-estar dos funcionários, em sua capacidade produtiva, e conseqüentemente, em seus resultados.

Este trabalho tem como objetivo demonstrar os fatores que influenciam na qualidade de vida no trabalho nas organizações, e a falta desse elemento na vida dos colaboradores que não possuem esse sistema essencial para exercer qualquer atividade organizacional com conforto e bem-estar. (ANGELA BUSSE et al.2015; MESSIAS ROCHA DE LIRA et al.,2015).

Problemas esses que podem ser doenças ocupacionais como Lesões por Esforços Repetitivos (LER) e Distúrbios Osteo musculares relacionados ao Trabalho (DORT), os quais afetam diretamente a vida pessoal e profissional comprometendo e limitando o colaborador.

Quando um colaborador passa por momentos de estresse excessivos pode acabar desencadeando doenças psicológicas como a Síndrome de Burnout, que basicamente é uma doença por esgotamento profissional, um distúrbio emocional com os sintomas de exaustão e esgotamento físico. Isso ocorre por causa da falta das etapas que existem em um processo humanizado e de qualidade de vida no trabalho como: a falta de comunicação na empresa, que pode abranger diferentes questões desde orientações referentes às tarefas a serem realizadas até a falta de *feedbacks*.

## **TEMA**

O tema deste TCC, é relacionado a processos humanizados e qualidade de vida no trabalho, dessa forma, será feita uma abordagem geral em relação a todos os aspectos que se relacionam com as atividades do colaborador em seu local de atividade laboral, e o que impacta em relação ao seu cotidiano tanto a sua saúde física e mental e o quanto isso interfere em sua qualidade de vida dentro e fora do trabalho.

## **DELIMITAÇÃO DO TEMA**

O foco é voltado para trabalhadores que estão ligados diretamente a um ambiente que infelizmente não visa seu bem estar tanto fora quanto dentro da organização, e o quanto este ambiente traz um desgaste emocional e físico ao fim de uma jornada de trabalho que afeta na sua qualidade de vida após o cumprimento da sua jornada de trabalho.

Atentando para condições que se tem no seu local de trabalho, cumprimento de jornada de trabalho, pausas necessárias, condições ergonômicas, qualidade nos equipamentos oferecidos, treinamentos adequados, prevenção de doenças relacionadas às atividades e o cumprimento de legislações do estado de São Paulo.

Em um mercado cada vez mais competitivo, o acúmulo de pressões torna-se um peso. Diante deste cenário, a busca por uma carreira estável está, muitas vezes, associada a estresse, ansiedade e outros tipos de sofrimentos mentais. Os especialistas reforçam que, para evitar o esgotamento emocional no ambiente de trabalho, é necessário respeitar aptidões e limites.

Se o indivíduo faz questão de mostrar um bom desempenho a todo o momento, que é algo incansável, desse jeito vai acumular tanto estresse que, em algum momento, tudo isso explode e pode, inclusive, levar o indivíduo a pedir demissão do emprego. Por isso, é importante o equilíbrio, saber impor seus limites, tirar férias, ter lazer, praticar atividade física, reconhecer suas vocações e se respeitar”, orienta o psiquiatra Arão ZvyPliacekos, do Hospital de Saúde Mental Professor Frota Pinto (HSM).

Com isso a organização acaba tendo um papel muito importante na vida dos seus colaboradores, fazendo com que eles saibam seus limites e direitos. O processo humanizado e qualidade de vida entram nesse dilema, para ajudar, e orientar as organizações a lidar com seus colaboradores de um modo que os conservem, tanto fora quanto dentro do ambiente de trabalho.

## **PROBLEMA**

Como a falta de processos humanizados e qualidade de vida no trabalho podem afetar diretamente e indiretamente os colaboradores de uma organização, e como a falta de cuidados básicos com os colaboradores afeta a sua produtividade, qualidade no trabalho, sua saúde física e mental, assim criando trabalhadores mais cansados e exaustos de suas rotinas de trabalho, colaboradores mais desmotivados e descontentes dentro das empresas.

## HIPÓTESE

As exigências emocionais quando impostas em excesso no local de trabalho acabam podendo desencadear muitos traumas tanto físico quanto psicológico, e pressão psicológica no ambiente de trabalho acaba afetando tanto a produtividade quanto o relacionamento interpessoal, assim, afetando totalmente a vida pessoal e profissional do colaborador.

A questão física que acaba afetando o indivíduo em relação à saúde pode desenvolver doenças como depressão, transtornos de ansiedade, anemia, entre outras. Fazendo com que o colaborador se afaste da empresa, ou até mesmo gere uma fobia do ambiente organizacional onde ele trabalha.

Tendo em vista que geralmente a cobrança vem de alguém que ocupa um nível de hierarquia superior ao de quem sofre com o abuso no trabalho, esses tipos de ambientes fazem com que os profissionais acabam tendo baixa produtividade, não tenham uma boa comunicação com os seus superiores, tenham medo de se expressar, tirar suas dúvidas referente à tarefa que foi passada, ou até mesmo de receber um *feedback*.

Fazendo-o assim o colaborador se sentir um indivíduo que não faz parte daquele ambiente, que não pertencem a ele. Com isso o sentimento de crescer e traçar uma jornada naquela organização acaba sumindo, além de fazê-los se reprimir, e de procurar outras vagas e atividades.

## **OBJETIVO GERAL**

- Entender o processo humanizado e da qualidade de vida no trabalho, para abordá-lo de forma direta, traçando objetivos e metas para que haja um processo de melhoria contínua para profissionais de diversas áreas.

## **OBJETIVO ESPECÍFICO**

- Pesquisar o ambiente organizacional;
- Analisar a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores;
- Pesquisar as possíveis ações para uma melhor qualidade de vida;
- Conhecer a estrutura organizacional e qualidade de vida dos colaboradores;
- Verificar os resultados que a qualidade de vida traz para eles.

## JUSTIFICATIVA

Para justificar o tempo empenhado dedicado, com o objetivo de atrair a atenção para esse TCC, será abordada a importância do processo humanizado e qualidade de vida no trabalho (QVT), como a ausência ou baixo investimento neste quesito nas empresas é um feito negativo tanto para os colaboradores quanto as corporações.

Avaliando as possíveis causas dentro das estruturas organizacionais, relacionadas ao tema e como algumas empresas ainda deixam de implementar ou simplesmente não veem a necessidade desse tipo de programa. O equilíbrio entre a vida pessoal e profissional é atingida, e o projeto acaba sendo levado para rotina fora do trabalho e ocasionalmente atingindo o nível dos negócios.

Dessa forma, o sucesso em uma organização passa a estar atrelado e relacionado aos sentimentos das pessoas que nelas trabalham. Deixando o trabalho e a qualidade de vida entrelaçados, como jornadas flexíveis, vestimentas informais, ambiente descontraído e área de lazer dentro da empresa são alguns benefícios que os colaboradores desejam e acabam sentindo-se privilegiados.

Dentro disso, práticas que antes eram desaprovadas agora são aceitas e até incentivadas, para que os colaboradores sintam-se mais à vontade no local de trabalho.

Em um mundo competitivo, no qual a concorrência pressiona empresários e colaboradores, o desafio é ver as pessoas com mais “humanidade” e não como recursos organizacionais (só mais um número).

E com isso a busca contínua pela qualidade de vida, tenta-se aumentar momentos de lazer durante nosso período descanso, foi justamente isso que apontou a Pesquisa dos Profissionais em 2018 da Catho, que 64% dos profissionais desejam melhorar a qualidade de vida, que fica atrás apenas do salário 77% e do desejo do plano de carreira com 70%.

As empresas observam esses números e tentam suprir essas necessidades através de cursos, treinamentos, palestras, oferta de melhoras contínuas em seu processo. Assim busca fazer com que os colaboradores tenham um ambiente



menos estressante de trabalho. Algumas áreas são apontadas como vilãs em relação ao processo humanizado e qualidade de vida no trabalho.

Segundo o Blog InfoMoneyEstado de São Paulo está na lista dos oferecimentos das piores áreas que tem (QVT). Elas são: Educação, Fabricação Industrial e Serviços para empresas.

Com esses dados em mãos pode apresentar melhorias a serem feitas e colocar em prática o processo de melhoria contínua.

## **METODOLOGIA**

A pesquisa foi feita através de uma revisão bibliográfica de caráter descritivo e exploratório, com finalidade estratégica e de abordagem qualitativa. Tendo como foco os artigos, que contam como as empresas aplicam e praticam a qualidade de vida e situações de pessoas que passaram por certos acontecimentos devido à falta de processos humanizados e qualidade de vida no trabalho.

A pesquisa bibliográfica teve por objetivo verificar o material já publicado até o momento, a revisão de caráter descritivo e exploratório acontece com o intuito de entender como a qualidade de vida é exercida em empresas de pequeno e grande porte, como seus colaboradores entendem a qualidade de vida nas organizações e se as vive no dia a dia na empresa.

Para realização desta pesquisa, foram utilizados livros e artigos científicos dos últimos anos. Foram feitas pesquisas com profissionais de atuação nos recursos humanos e setor administrativo, através dos quais é possível identificar se há qualidade de vida nas empresas onde cada profissional colabora.

Foi aplicado um questionário, com perguntas relevantes e com base na atualidade na qual estamos vivendo, para colaboradores que exercem atividades elaborais e fazem parte de uma organização.

## **ESTRUTURA DO TRABALHO**

Este trabalho será apresentado em três capítulos, sendo o primeiro referencial teórico, o segundo aplicabilidade dos conceitos e ferramentas e, por fim, o terceiro trará o estudo de caso.

## CRONOGRAMA DAS ATIVIDADES

Período	2022/2023										
	Ago 2022	Set 2022	Out 2022	Nov 2022	Dez 2022	Jan 2023	Fev 2023	Mar 2023	Abr 2023	Maio 2023	Jun 2023
Pesquisas Bibliográficas				X							
Definição de Tema	X										
Definição de Metodologia					X						
Preparação para coleta de dados							X				
Entrega do projeto								X			
Apresentação do projeto									X		
Levantamentos dos dados									X		
Análise dos dados									X		
Discussão do resultado									X		
Elaboração da conclusão										X	
Ajustes Finais										X	
Apresentação do TCC											X
Entrega Versão Final											X

## **APLICABILIDADE**

Foi realizada uma pesquisa com um público de 50 pessoas, para captar dados que foram tabulados junto a pesquisa de nosso TCC.

As pessoas colaboraram respondendo um questionário de 20 perguntas onde elas tinham como tema central Processo humanizado (QVT), seus benefícios e se havia em seus pontos de vista malefícios.

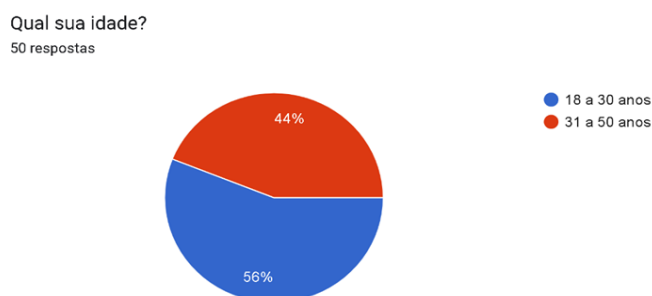
## RESULTADOS COM GRÁFICOS E TABELAS

**Tabela 1: Qual sua idade**

Variável	Quantidade	Porcentagem %
18 á 30 anos	28	56%
31 á 50 anos	22	44%
Total	50	100%

Fonte: Arquivo Pessoal

**Gráfico 1: Qual sua idade**

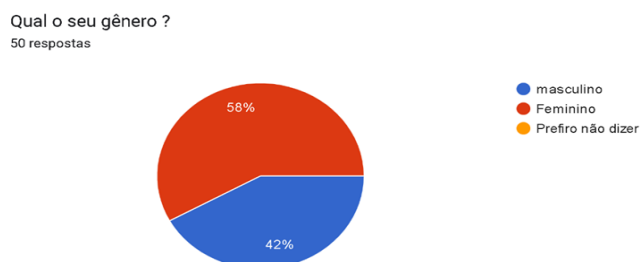


**Tabela 2: Qual seu gênero?**

Variável	Quantidade	Porcentagem%
Masculino	21	42%
Feminino	29	58%
Total	50	100%

Fonte: Arquivo Pessoal

**Gráfico 2: Qual seu gênero?**



Fonte: Arquivo Pessoal

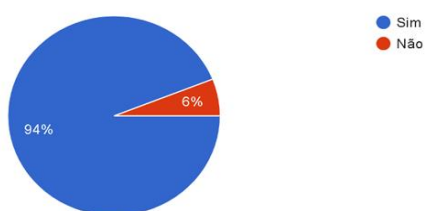
**Tabela 3: Você trabalha?**

Variável	Quantidade	Porcentagem%
Sim	47	94%
Não	03	6%
Total	50	100%

Fonte: Arquivo Pessoal

**Gráfico 3: Você trabalha?**

Você trabalha?  
50 respostas



Fonte: Arquivo Pessoal

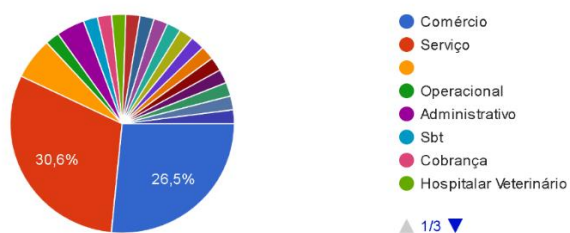
**Tabela 4: Se sim, em qual setor?**

Variável	Quantidade	Porcentagem%
Serviço	35	70%
Comércio	15	30%
Total	50	100%

Fonte: Arquivo Pessoal

**Gráfico 4: Se sim, em qual setor?**

Se sim, em qual setor você trabalha?  
49 respostas



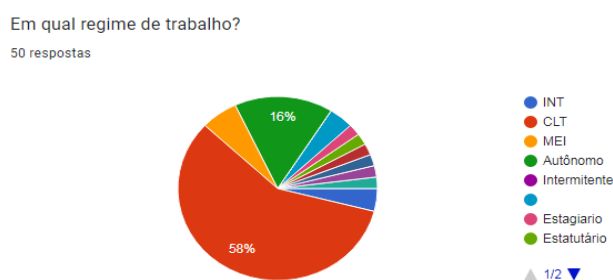
Fonte: Arquivo Pessoal

**Tabela 5: Em qual regime de trabalho?**

Variável	Quantidade	Porcentagem%
CLT	22	44%
Autônomo	28	56%
Total	50	100%

Fonte: Arquivo Pessoal

**Gráfico 5: Em qual regime de trabalho?**



Fonte: Arquivo Pessoal

**Tabela 6: Você como um colaborador sente onde a empresa que você presta serviço se preocupa com o seu bem – estar ?**

Variável	Quantidade	Porcentagem%
Sim	30	60%
Não	20	40%
Total	50	100%

**Gráfico 6: Em qual regime de trabalho?**



Fonte: Arquivo Pessoal



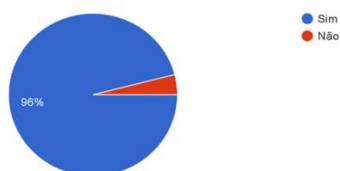
**Tabela 7: Você acredita que processos humanizados e qualidade de vida no trabalho são processos que traz resultados?**

Variável	Quantidade	Porcentagem%
Sim	48	96%
Não	02	04%
Total	50	100%

Fonte: Arquivo Pessoal

**Gráfico 7: Você acredita que processos humanizados e qualidade de vida no trabalho são processos que traz resultados?**

Você acredita que processos humanizados e qualidade de vida no trabalho são processos que traz resultados?  
50 respostas



Fonte: Arquivo Pessoal

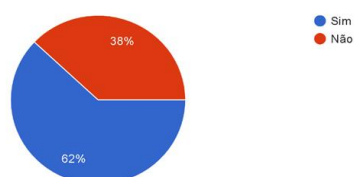
**Tabela 8: No seu trabalho costuma-se preocupar com a qualidade de vida dos seus colaboradores?**

Variável	Quantidade	Porcentagem%
Sim	31	62%
Não	19	38%
Total	50	100%

Fonte: Arquivo Pessoal

**Gráfico 8: No seu trabalho costuma-se preocupar com a qualidade de vida dos seus colaboradores?**

No seu trabalho, costuma-se preocupar com a qualidade de vida dos seus colaboradores?  
50 respostas



Fonte: Arquivo Pessoal

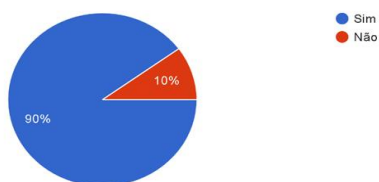
**Tabela 9: Pra você, o processo humanizado e a qualidade de vida conseguem construir relações mais democráticas e justas?**

Variável	Quantidade	Porcentagem%
Sim	45	90%
Não	05	10%
Total	50	100%

Fonte: Arquivo Pessoal

**Gráfico 9: Pra você, o processo humanizado e a qualidade de vida conseguem construir relações mais democráticas e justas?**

Para você, o processo humanizado e a qualidade de vida conseguem construir relações mais democráticas e justas?  
50 respostas



Fonte: Arquivo Pessoal

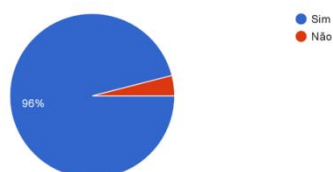
**Tabela 10: Você acha que os processos humanizados e qualidade de vida impactam na saúde mental do colaborador?**

Variável	Quantidade	Porcentagem%
Sim	48	96%
Não	02	04%
Total	50	100%

Fonte: Arquivo Pessoal

**Gráfico 10: Você acha que os processos humanizados e qualidade de vida impactam na saúde mental do colaborador?**

Você acha que processos humanizados e qualidade de vida impactam na saúde mental do colaborador?  
50 respostas



Fonte: Arquivo Pessoal

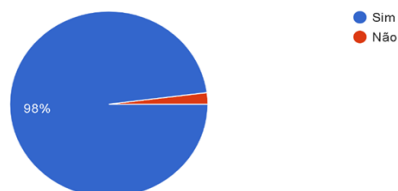
**Tabela 11: Você acha importante a empresa fornecer ambientes para descanso em horários de pausa e almoço?**

Variável	Quantidade	Porcentagem%
Sim	49	98%
Não	01	02%
Total	50	100%

Fonte: Arquivo Pessoal

**Gráfico 11: Você acha importante a empresa fornecer ambientes para descanso em horários de pausa e almoço?**

Você acha importante a empresa fornecer ambientes para descanso em horários de pausa e almoço?  
50 respostas



Fonte: Arquivo Pessoal

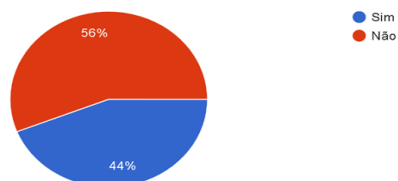
**Tabela 12: Você sabe pra que serve ergonomia?**

Variável	Quantidade	Porcentagem%
Sim	22	44%
Não	28	56%
Total	50	100%

Fonte: Arquivo Pessoal

**Gráfico12: Você sabe pra que serve ergonomia?**

Você saber para que serve a ergonomia ?  
50 respostas



Fonte: Arquivo Pessoal

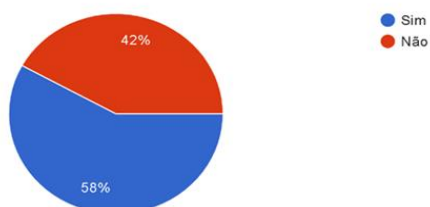
**Tabela 13: Os gestores de seu ambiente de trabalho incentivam e motivam seus colaboradores/equipe?**

Variável	Quantidade	Porcentagem%
Sim	29	58%
Não	21	42%
Total	50	100%

Fonte: Arquivo Pessoal

**Gráfico 13: Os gestores de seu ambiente de trabalho incentivam e motivam seus colaboradores/equipe?**

Os gestores do seu ambiente de trabalho, incentivam e motivam seus colaboradores/equipes ?  
50 respostas



Fonte: Arquivo Pessoal

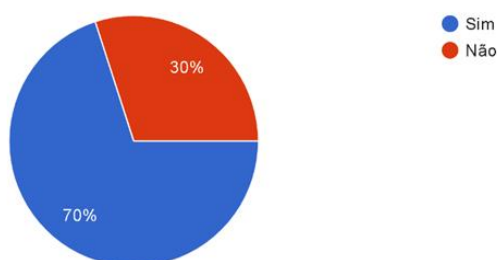
**Tabela 14: Você como um colaborador, recebe algum feedback?**

Variável	Quantidade	Porcentagem%
Sim	35	70%
Não	15	30%
Total	50	100%

Fonte: Arquivo Pessoal

**Gráfico 14: Você como um colaborador, recebe algum feedback?**

Você como um colaborador, recebe algum tipo de feedback ?  
50 respostas



Fonte: Arquivo Pessoal

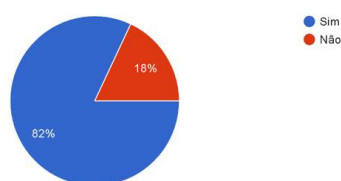
**Tabela 15: Se sua empresa/serviço tivesse uma psicóloga para auxiliar e ajudar em questão tanto no trabalho quanto externas você teria um maior rendimento?**

Variável	Quantidade	Porcentagem%
Sim	41	82%
Não	09	18%
Total	50	100%

Fonte: Arquivo Pessoal

**Gráfico 15: Se sua empresa/serviço tivesse uma psicóloga para auxiliar e ajudar em questões tanto no trabalho quanto externas você teria um maior rendimento?**

Se sua empresa/ serviço tivesse uma psicóloga para auxiliar e ajudar em questões tanto do trabalho quanto externas, você teria um maior rendimento?  
50 respostas



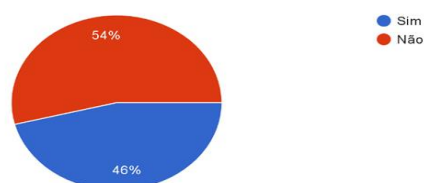
Fonte: Arquivo Pessoal

**Tabela 16: O ASO (atestado de saúde ocupacional) é uma ferramenta que auxilia na saúde do colaborador, você acha suficiente?**

Variável	Quantidade	Porcentagem%
Sim	23	46%
Não	27	54%
Total	50	100%

Fonte: Arquivo Pessoal

O ASO ( atestado de saúde ocupacional) é uma ferramenta que auxilia na saúde do colaborador, você acha suficiente?  
50 respostas



Fonte: Arquivo Pessoal

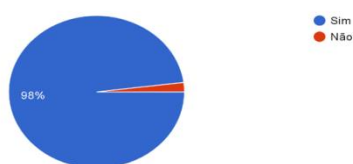
**Tabela 17: Você considera os processos humanizados importantes dentro de uma empresa, e que realmente ajudam a mudar como as pessoas são tratadas?**

Variável	Quantidade	Porcentagem%
Sim	49	98%
Não	01	02%
Total	50	100%

Fonte: Arquivo Pessoal

**Gráfico 17: Você considera os processos humanizados importantes dentro de uma empresa, e que realmente ajudam a mudar como as pessoas são tratadas?**

Você considera os processos humanizados importantes dentro de uma empresa, e que realmente ajudam a mudar como as pessoas são tratadas?  
50 respostas



Fonte: Arquivo Pessoal

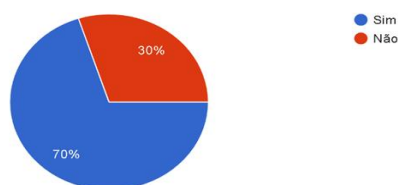
**Tabela 18: Sua empresa atende todos os requisitos legais em relações aos seus direitos?**

Variável	Quantidade	Porcentagem%
Sim	35	70%
Não	15	30%
Total	50	100%

Fonte: Arquivo Pessoal

**Gráfico 18: Sua empresa atende todos os requisitos legais em relações aos seus direitos?**

Sua empresa atende a todos os requisitos legais em relação aos seus direitos?  
50 respostas



Fonte: Arquivo Pessoal

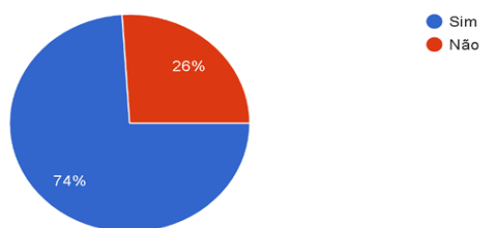
**Tabela 19: Você gosta do seu ambiente de trabalho?**

Variável	Quantidade	Porcentagem%
Sim	37	74%
Não	13	26%
Total	50	100%

Fonte: Arquivo Pessoal

**Gráfico 19: Você gosta do seu ambiente de trabalho?**

Você gosta do seu ambiente de trabalho ?  
50 respostas



Fonte: Arquivo Pessoal

## **ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Percebe-se que na análise de resultados em relação à idade de 18 á 30 anos e de 31 a 50 quem ganhou por responder mais foi de 18 á 30 anos.

Na pergunta você trabalha? Mostra claramente que a maioria trabalha

No setor que os colaboradores trabalham é de maioria serviço e minoria comércio.

Regime que trabalha CLT.

Os colaboradores disseram que se sentem confortáveis no local de trabalho.

Os colaboradores se referirão que a qualidade de vida no trabalho, traz sim resultados para eles.

Muitos responderam que a qualidade de vida no trabalho impacta na saúde mental sim.

Muitos responderam que a qualidade de vida é boa, porém outros não, e muitos no ambiente de trabalho fica sobrecarregado e chega afeta a saúde mental, por conta da pressão do ambiente do colaborador e chegam a desgostar do local de trabalho, e muitas vezes por não ter um incentivo, e por as vezes violar os direitos do colaborador.



## ESTUDO DE CASO

Elabora-se uma palestra, para solucionar determinados erros, referente às organizações, que não aplicam os processos humanizados dentro de suas empresas, fazendo com que os colaboradores não saibam sobre seus direitos. Geralmente o grande problema dessas organizações é a falta de processos humanizados e a qualidade de vida no ambiente de trabalho e a falta comunicação entre ambos. Que pode afetar os colaboradores e sua produtividade, com a falta desses dois pontos importantes, processos humanizados, e qualidade de vida, os funcionários podem acabar desencadeando traumas tanto físicos quanto psicológicos, assim podendo prejudicar sua produtividade dentro da organização, e até mesmo podendo-se gerar uma fobia do seu ambiente de trabalho.

A palestra tem como objetivo ensinar tanto os colaboradores sobre esses dois pontos tão importantes que existem dentro de uma organização. E assim melhorar a vida dos colaboradores tanto dentro da empresa quanto fora, para eles terem o melhor desempenho na realização de suas tarefas, além de poderem assumir novos desafios e responsabilidades maiores na sua jornada de trabalho. Com a palestra mostramos para as organizações, como processos humanizados e qualidade de vida no trabalho são realmente necessários, trazendo tanto benefícios para o colaborador quanto para a organização, que investir nos colaboradores é um ponto essencial para toda a empresa que busca ter um diferencial tanto no seu produto/ serviço, quanto na sua história.

As empresas e colaboradores serão informados sobre: ergonomia no ambiente de trabalho, que ajuda a desenvolver normas, e proporciona para o colaborador um ambiente compatível com as suas necessidades físicas e mentais. Com a ergonomia inserida na empresa, é capaz de proporcionar uma melhora na qualidade de vida dos colaboradores fortalecendo a cultura da empresa e melhorando o clima organizacional. Assim obtendo-se do feedback humanizado que é basicamente procurar a melhor maneira, justa e empática para realizar uma devolutiva para os seus colaboradores. Colocando-se no lugar do outro, estabelecendo uma conexão clara e muito mais leve. Ferramentas com o objetivo do feedback, procura sempre facilitar certos processos e amenizar assuntos desconfortáveis, decisões difíceis, e conselhos construtivos.

Conforme pesquisa (questionário) realizadas e aplicada por nós, foram levantados, que 96% dos colaboradores, concordam que a falta de processos humanizados e qualidade de vida no trabalho, impactam sim na saúde mental do colaborador, com isso 54%, acredita que só o Atestado de Saúde Ocupacional (ASO) como ferramenta que auxiliar na saúde do funcionário não é o suficiente dentro de organizações, pois a outras possibilidades de serem aplicadas no trabalho, como o Programa de controle médico de saúde ocupacional(PCMSO) é uma ótima ferramenta para ser adquirida, além do que é exigido por lei prevista na CLT- lei nº6514,Art 168, e o PGR(Programa de Gerenciamento de Risco), assim como o PCMSO, o PGR está associado à o bem-estar geral dos funcionários, assim fazendo que o clima organizacional da empresa fique mais agradável de se trabalhar.

Para os colaboradores, sentirem que a empresa, os líderes ou até mesmo seus gestores da organização, preocupa-se com a vida, com a saúde mental de todos os funcionários que estão admitidos na empresa. Com isso a ideia de inserir, salas de descanso, psicóloga que fizesse com que o funcionário expresse as preocupações no trabalho, se está sobrecarregado (a), como está a saúde física e mental, e se tem alguma coisa ou comportamento de algum colega, que não está bem. Ambientes que fazem seus funcionários sentirem menos pressionados e muito mais confortável, para que terem uma ótima produtividade.

A liderança humanizada dentro de uma empresa seria um bem diferencial nas organizações, porque além dos ambientes para os funcionários se sentirem confortáveis, seus líderes obviamente começaram a se motivar também por verem seus subordinados em um ambiente bom, de forma que poderiam ter um melhor desempenho de suas atividades. Seria uma família de funcionários que crescem e evoluem em conjunto com sua empresa. A liderança humanizada agregaria, na forma que o colaborador se comunicar os seus líderes, sem que os funcionários não se sintam rebaixados pelo seu líder, só por ser de uma posição mais baixa que o seu líder.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se dizer que todos os nossos objetivos com essas pesquisas foram atingidos com eficiência e qualidade para trazemos um excelente resultado com clareza e entendimento.

Por fim, consideramos com que a falta do processo humanizado, afeta tanto na vida pessoal quanto na profissional do colaborador, prejudicando sua saúde mental e física, em muitas ocasiões isso ocorreu por que as organizações está atualmente vivendo em um ambiente globalização que é bastante competitivo, e que buscam por resultados, isso faz com que exige cada vez mais dos trabalhadores, Desta forma tendo que suportar cobranças e vivem sob pressão, com isso os funcionários não conseguem ter uma boa produtividade

Para elucidar as considerações deste trabalho, as empresa que não são humanizada ou não aplica de forma eficiente, pode causa com que o funcionário sempre chega na empresa estressado e que não tenha uma excelente comunicação com seus colegas, Com as cobranças e pressão que é colocada no funcionário, pode causar um cansaço e que fique exausto de sua rotina de trabalho, em pesquisa realizada mostra claramente, que 96% dos funcionários, afirma que a falta de processo humanizado afeta a saúde mental e física.

Conforme as pesquisas bibliográfica e pesquisa realizadas através de questionário, podendo-se, conclui que a falta do processo humanizado pode certamente afetar a produtividade, saúde mental e física do colaborador, podendo atrapalhar na conclusão da rotina de trabalho, pois o estado físico do funcionário, estão cansados e exaustos da cobrança e pressão que os seus líderes depositam em cima do colaborador.

Assim, podemos confirmar que as exigências emocionais, que são impostas no local de trabalho podem-se certamente desencadear traumas físicos e psicológicos, assim afetando tanto a vida interpessoal e a profissional do colaborador. Os funcionários podem acabar desenvolvendo doenças, como ansiedade, anemia e depressão, que atualmente são doenças com um impacto muito grande na vida dos funcionários, fazendo com que se afaste da empresa e de pessoas de fora da organização.

Os gestores/ líderes da organização pode ser uma peça fundamental nisso, já que geralmente essas cobranças e pressões que os colaboradores sofrem vêm de alguém que ocupa um nível de hierarquia superior ao de quem já ou sofre com o abuso no trabalho. Conseqüentemente o colaborador não tenha uma boa comunicação ou relação com seus líderes ou colegas de trabalho, fazendo com que o clima organizacional não seja muito agradável de trabalhar.

## REFERENCIAL TEÓRICO

BARBOSA, Vanessa. **56% DOS BRASILEIROS NÃO FAZEM COMPRAS ONLINE.** Exame, 2023 Disponível em: <https://exame.com/marketing/56-dos-brasileiros-ainda-nao-compram-online-mostra-pesquisa/>. Acesso em 20 de Junho de 2020.

BELEZIA, E. C.; RAMOS, I. M. L. **NÚCLEO BÁSICO: PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO DO TCC.** São Paulo: Fundação Padre Anchieta, 2011. (Núcleo Básico, v.3).

BRASIL. **DECRETO NO 3.100, DE 30 DE JUNHO DE 1999.** Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d3100.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3100.htm). Acesso em 19 de Junho de 2020.

BRASIL. **CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988.** Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L9790.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9790.htm). Acesso em 19 de Junho de 2020.

Ergonomia / Pierre Falzon / Coordenador de tradição : Laerte Itália Sznelwar. – Bluche,2007

ISBN 978-85-212-0412-1

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **FUNDAMENTOS DE METODOLOGIA CIENTÍFICA.** 3 ed. São Paulo: Atlas, 1991.

LIMONGI-FRANÇA, A, C. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO - CONCEITO E PRÁTICA NAS EMPRESAS DA SOCIEDADE PÓS-INDUSTRIAL / 2 Ed. 6.** – São Paulo: Atlas,2010

ISBN 978-85-224-3889-1

Manuais de legislação atlas / Segurança e Medicina do trabalho: editora atlas-  
1997 36 Edição

ISBN 85-224-1628-1

MORONA, Laura Rosso. **E-COMMERCE. 2018. 75 F. TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO (BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS)** – Universidade do Extremo Sul Catarinense - UNESC, Criciúma, 1994.

SILVA, J da. **COMUNICAÇÃO INTERNA – A IMPORTÂNCIA E OS RESULTADOS DE UM BOM TRABALHO.** Disponível em: <http://comunicacaoorganizada.wordpress.com/2009/07/02/comunicacao-interna-%e2%80%93-a-importancia-e-os-resultados-de-um-bom-trabalho/>. Acesso em: 03 de novembro de 2020.

Medidas do comportamento organizacional: Ferramentas de diagnóstico de gestão. Mirlene Maria, Matias Siqueira (Org); Álvaro Tamayo [et al.]. - Porto Alegre: Artmed, 2008. 344 p.; 23 cm

ISBN 978-85-363-1121-0

ISBN85-224-1358

## REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

BEZERRA, S. **AS 10 EMPRESAS QUE OFERECEM MELHOR QUALIDADE DE VIDA AOS FUNCIONÁRIOS**. Época Negócios, 2019. Disponível em: <https://epocanegocios.globo.com/Empresa/noticia/2019/10/10-empresas-que-oferecem-melhor-qualidade-de-vida-aos-funcionarios.html>. Acesso em: 15 de Abril de 2023.

CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE. **COMISSÃO NACIONAL DE ÉTICA EM PESQUISA**. Conselho nacional de saúde, 2023. Disponível em: <http://conselho.saude.gov.br/comissoes-cns/conep/>. Acesso em: 02 de Abril de 2023.

FIA BUSINESS SCHOOL. **HUMANIZAÇÃO NAS EMPRESAS: IMPORTÂNCIA, BENEFÍCIOS E EXEMPLOS**. FIA Business School, 2020. Disponível em: <https://fia.com.br/blog/humanizacao-nas-empresas/amp/>. Acesso em: 29 de Abril de 2023.

FURTADO, M. **LIDERANÇA HUMANIZADA: VANTAGENS E COMO APLICÁ-LA NO DIA A DIA?** Blog Convenia, 2023. Disponível em: <https://blog.convenia.com.br/lideranca-humanizada/#:~:text=O%20que%20%C3%A9%20lideran%C3%A7a%20humanizada,dos%20profissionais%20tornam-se%20prio>. Acesso em: 02 de Junho de 2023.

## **ANEXO A – Processos Humanizados**

Para que os processos humanizados, possam gerar rendimentos nas organizações, é preciso comunicação funcionários ou chefes ser mais compreensivos um com o outro, o desempenho de cada um, uma gestão participativa para ter essa valorização, dos empregados e melhorar a qualidade de vida no trabalho, construir relações mais justas, relações entre desigualdade e diferenças de raça, sexo, ter flexibilidade de trabalho para permitir levar os filhos para o escritório, um ambiente de trabalho descontraído com flexibilidade de horário.

## ANEXO B – Ambiente Humanizado

O ambiente humanizado, dentro de uma organização sempre estará focado no bem-estar de seus colaboradores, para que esteja, mas confortável de executar suas tarefas. Para isso as empresas deveriam aplicar ações que transforma o ambiente para que seus funcionários não se sentem oprimidos que certamente se sentem como colaboradores importantes para todo o avanço e crescimento da empresa, isso faz com que a empresa insistir em aplicar, ações humanizadas dentro de sua organização, como por exemplo:

- Acompanhamento psicológico.
- Jardim como um ambiente de leitura.
- Espaço de lazer com: poltronas ou pufes.
- Sala de jogos.
- Pequenas salas fechadas, para aqueles funcionários que querem se concentrar, com isso entra a questão da “Liderança humanizada” que também vai contribuir para um ambiente mais amplo para sua equipe. Quando uma organização aplicar a liderança humanizada dentro da empresa os líderes obviamente começaram a compreender, que os funcionários de suas equipes, são muito mais que um número, e que merecem ser tratados com igualdade e respeito. Além de que estaria trazendo benefícios, logo que as empresas começam a colocando em prática todos os aspectos da liderança humanizada, como:
- Melhorar do clima organizacional
- Desenvolvimento dos funcionários

Para as organização possuírem essas vantagens e ser aplicada corretamente a liderança, os líderes das equipes, precisam ter algumas características, como por exemplo:

- Empatia
- Solidariedade
- Comunicação eficaz

Foco no bem-estar dos colaboradores. Assim as empresas poderiam aplicar/inserir a liderança humanizada em suas organizações.



## **ANEXO C – Processos Humanizado nas Empresas**

As empresas que adquirem processos humanizados e qualidades de vida no trabalho

### **1ºDocplanner**

As principais avaliações dela são a flexibilidade de trabalho permite levar os filhos para o escritório ambiente descontraído e com oportunidade de crescimento

Hoje em dia a empresa Docplanner está com 90% de recomendação dos empregados A grande maioria são satisfeito com o ambiente de trabalho que está.

### **2ºCI e T**

Principais avaliações de ambiente de trabalho descontraído flexibilidade de horária sala de massagem jogos descansos academia e planos de carreira estruturada

Hoje em dia a empresa CI e T é uma das empresas confirmadas em um evento promovido pelo Instituto ser mais receberá jovens de escolas públicas e casas de acolhimento para um dia de vivências incluindo atrações culturais e troca de experiência com os profissionais no total 94% dos funcionários da empresa recomendam ela.

### **3ºNubank Brasil**

Principais avaliações no local de trabalho descontraído diversidade valorização dos funcionários. Hoje em dia a empresa nubank Brasil no geral 88% dos funcionários recomendam a amigos trabalhar na empresa.

## **ANEXO D – Ergonomia**

Lei 6514, de 22 de dezembro de 1977 Capítulo V Art. 157-Cabe às empresas: Cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho; instruir os empregados quanto às precauções a fim de evitar acidentes ou doenças de trabalho; Adotar medidas determinadas pelo órgão regional; Facilitar o exercício da fiscalização pela autoridade competente.

Art.158-Cabe aos empregados: Observar as normas de segurança e medicina do trabalho; Colaborar com a empresa na aplicação de dispositivos desse capítulo (V).(É CONSIDERADO ATO FALTOSO DO EMPREGADO QUE SEM JUSTIFICATIVA SE RECUSAR A OBSERVAR AS INSTRUÇÕES EXPEDIDAS PELO EMPREGADOR NA FORMA DO ITEM B) do artigo anterior e também ao se recusar a utilizar os equipamentos de proteção individual fornecidos pela empresa.

Normas Regulamentadoras – NR, aprovadas pela Portaria n 3.214 de 8 de junho de 1978. (Atualmente temos 38 Normas Regulamentadoras, entre elas será abordada NR- 7 - PCMSO e 17 – Anexo 2 Ergonomia).

1- O presente Anexo estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento / telemarketing nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente. 6.1 Todos os trabalhadores de operação e de gestão devem receber capacitação que proporcione conhecer as formas de adoecimento relacionadas a suas atividades, suas causas, efeitos sobre a saúde e medidas de prevenção. NR - 7 Programa de Controle Médico de saúde ocupacional (PCMSO).

7.2.4 O PCMSO Deverá ser planejado e implementado com base nos tipos à saúde dos trabalhadores, especialmente os identificados nas avaliações previstas nas demais NR.

### **DEFINIÇÃO DO QUE É ERGONOMIA.**

A Société d'ergonomia de largue Française (SELF) proposta década de 1970 a seguinte definição.

"A ergonomia pode ser definida como a adaptação do trabalho ao homem ou, mais precisamente, como a aplicação de conhecimento científico relativos ao

homem é necessário para conceber ferramentas e dispositivos que possam ser utilizados como o máximo de conforto, segurança e eficácia.

## APÊNDICE A – Questionário

1. Nome:
2. Idade ( ) 18 a 30 anos ( ) 31 a 50 anos
3. Gênero
4. Você trabalha? ( ) Sim ( ) Não
5. Em qual setor você trabalha? Comercio ( ) Serviço ( ) Outros
6. Em qual regime de trabalho? INT ( ) CLT ( ) MEI ( ) Autônomo  
( ) Intermitente ( ) Outros \_\_\_\_
7. Você como um colaborador sente que a empresa onde você presta serviços se preocupa com o seu bem-estar?  
( ) SIM ( ) NÃO
8. Você acredita que processos humanizados e qualidade de vida no trabalho são processos que traz resultados?  
( ) SIM ( ) NÃO
9. No seu trabalho, costuma-se preocupar com a qualidade de vida dos seus colaboradores? ( ) SIM ( ) NÃO
10. Para você, o processo humanizado e a qualidade de vida conseguem construir relações mais democráticas e justas?  
( ) SIM ( ) NÃO
11. Você acha que processos humanizados e qualidade de vida impactam na saúde mental do colaborador? ( ) SIM ( ) NÃO
12. Você acha importante a empresa fornecer ambientes para descanso em horários de pausa e almoço? ( ) SIM ( ) NÃO
13. Você sabe para que serve a ergonomia ?( ) SIM ( ) NÃO
14. Os gestores do seu ambiente de trabalho incentivam e motivam seus colaboradores/equipes? ( ) SIM ( ) NÃO
15. Você como um colaborador, recebe algum tipo de feedback ?( ) SIM ( ) NÃO

16. Se sua empresa/ serviço tivesse uma psicóloga para auxiliar e ajudar em questões tanto do trabalho quanto externas, você teria um maior rendimento? ( ) SIM ( ) NÃO

17. O ASO (atestado de saúde ocupacional) é uma ferramenta que auxilia na saúde do colaborador, você acha suficiente? ( ) SIM ( ) NÃO

18. Você considera os processos humanizados importantes dentro de uma empresa, e que realmente ajudam a mudar como as pessoas são tratadas? ( )sim ( ) Não

19. Sua empresa atende a todos os requisitos legais em relação aos seus direitos? ( ) SIM ( ) NÃO

20. Você gosta do seu ambiente de trabalho? ( ) SIM ( ) NÃO

Fonte: Autoria própria.

## **APÊNDICE B – Empresas que não fornece qualidade e processos humanizados no trabalho**

Entendemos que, empresas com processos humanizados são aquelas que possuem um cuidado em relação aos seus colaboradores e ao ambiente de trabalho. Entretanto, não são todas as empresas que adotam essa abordagem mais humanizada, alguns exemplos são: Empresas de teleatendimento, micro empresas não legalizadas e etc.

Empresas de teleatendimento, por exemplo, oferecem o mínimo de conforto e preocupação com seus operadores, em contrapartida é possível ver que dependendo do cargo do funcionário, ele é melhor atendido e tem melhores condições de trabalho, como um assento melhor, um computador melhor, um horário de descanso maior. Então se entende que a empresa pode até oferecer um ambiente com processos humanizados que só é visto e vivido por colaboradores que estão em níveis mais altos.

Já em empresas não legalizadas, é comum presenciar o mínimo de processos humanizados, essas empresas não legalizadas costumam ser encontradas em locais pequenos, pouco arejados e com uma quantidade de funcionários “grande”, que torna o ambiente menor e mais dificultoso de trabalhar, sem conforto algum e geralmente esses mesmos funcionários não tem uma média salarial justa de acordo com suas funções.

Mas é claro, isso não é sobre todas as empresas de teleatendimento ou não legalizada, existem sim suas raras exceções.

Fonte: Autoria própria.