

Alinhamento Dinâmico da Engenharia de Produção 2

Carlos Alberto Braz
Janaina Cazini
(Organizadores)



Atena
Editora
Ano 2019

Carlos Alberto Braz
Janaina Cazini
(Organizadores)

Alinhamento Dinâmico da Engenharia de Produção 2

Atena Editora
2019

2019 by Atena Editora
Copyright © Atena Editora
Copyright do Texto © 2019 Os Autores
Copyright da Edição © 2019 Atena Editora
Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira
Diagramação: Rafael Sandrini Filho
Edição de Arte: Lorena Prestes
Revisão: Os Autores



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição Creative Commons. Atribuição 4.0 Internacional (CC BY 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores. Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins
Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Faria – Universidade Estácio de Sá
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima
Prof. Dr. Fabiano Tadeu Grazioli – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie di Maria Ausiliatrice
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Universidade Federal do Maranhão
Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste
Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Ciências Agrárias e Multidisciplinar

Prof. Dr. Alan Mario Zuffo – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Darllan Collins da Cunha e Silva – Universidade Estadual Paulista
Profª Drª Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Jorge González Aguilera – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

Ciências Biológicas e da Saúde

Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federaci do Rio Grande do Norte
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Ciências Exatas e da Terra e Engenharias

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto
Prof. Dr. Alexandre Leite dos Santos Silva – Universidade Federal do Piauí
Profª Drª Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)	
A287a	Alinhamento dinâmico da engenharia de produção 2 [recurso eletrônico] / Organizadores Carlos Alberto Braz, Janaina Cazini. – Ponta Grossa, PR: Atena Editora, 2019. – (Alinhamento Dinâmico da Engenharia de Produção; v. 2) Formato: PDF Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader Modo de acesso: World Wide Web Inclui bibliografia ISBN 978-85-7247-711-6 DOI 10.22533/at.ed.116191510 1. Engenharia de produção. I. Braz, Carlos Alberto. II. Cazini, Janaína. III. Série. CDD 658.5
Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422	

Atena Editora
Ponta Grossa – Paraná - Brasil
www.atenaeditora.com.br
contato@atenaeditora.com.br

Atena
Editora

Ano 2019

APRESENTAÇÃO

Quem disse que a teoria de longe representa a prática é porque ainda trabalha de forma empírica, por tentativa e erro, e potencialize o erro nessa história. É fato que o avanço tecnológico que estamos vivenciando como: - IA: Inteligência artificial, nanotecnologias e 4G, são frutos de estudos teórico-práticos que inicialmente foram idealizados, pesquisados e testados e agora estão mudando não só a forma como trabalhamos, mas também como estudamos e vivemos, é a Revolução 4.0.

É nesse contexto que o e-book “Alinhamento Dinâmico da Engenharia de Produção 2” selecionou 20 artigos que apresentam estudos teórico-práticos – estudos de casos – que trazem resultados inquestionáveis da melhoria dos processos produtos e educacionais. Como o artigo “APLICAÇÃO DA TEORIA DAS RESTRIÇÕES EM UM SISTEMA DE CORTES DE FRASCO MÚLTIPLO” onde o estudo e aplicação da Teoria das Restrições no processo produtivo de 4 produtos em uma fábrica na Argentina, resultou em um aumento de 30% na produção e diminuição considerável nas horas ociosas de máquinas e processos.

Já o artigo “CAPACIDADE PRODUTIVA UTILIZANDO O ESTUDO DO TEMPO: ANÁLISE EM UMA METALÚRGICA DE EQUIPAMENTOS PARA NUTRIÇÃO ANIMA” de Goiás apresenta a cronoanálise de uma máquina e assim a eficácia de sua operação, clarificando para a organização dados para decisões de aumento ou diminuição da produção.

A necessidade de automatizar um setor ou processo, nasce da estratégia de manter-se no mercado e diminuir custos, entretanto, antes da decisão de robotizar uma área deve-se avaliar vários fatores: custos x benefícios, realocação de pessoal, clima organizacional, profissionais com expertise para operacionalizar e outros, neste sentido, o artigo “Viabilidade Econômica da Soldagem GMAW Robotizada em Intercooler de Alumínio na Substituição da Soldagem GMAW Manual” apresenta como ocorre um processo de mudança do operacional/manual para o robotizado com menor impacto para organização e seus colaboradores.

No âmbito educacional faz necessário transformações radicais na metodologia de ensino e nos conteúdos oficiais, para que os discentes possam acompanhar as mudanças tecnológicas e sociais, diante disso, tem-se nas práticas de extensão e atividades interdisciplinares possibilidades de promoção do empreendedorismo social e dos negócios de impacto social, bem como seu impacto para a vida acadêmica dos discentes e para as comunidades além dos muros das Universidades, como pode-se observar no artigo “UMA ANÁLISE DA EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA NA PROMOÇÃO DO EMPREENDEDORISMO SOCIAL E DOS NEGÓCIOS DE IMPACTO SOCIAL EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO: UM ESTUDO DE CASO UFAL”

A seleção e organização desses artigos atendem a expectativa dos leitores discentes de universidades – para apoiar-los na promoção de atividades teórico-práticas - bem como os leitores do universo corporativo que buscam incansavelmente

soluções inovadoras e prática para minimizar os custos e processos sem perde a essência da organização. Corroborando para o fortalecimento da parceria, EMPRESA-ESCOLA, como fonte propulsora do desenvolvimento social e tecnológico.

Carlos Alberto Braz

Janaina Cazini

SUMÁRIO

1 | INDÚSTRIA 4.0

CAPÍTULO 1 1

VIABILIDADE ECONÔMICA DA SOLDAGEM GMAW ROBOTIZADA EM INTERCOOLER DE ALUMÍNIO NA SUBSTITUIÇÃO DA SOLDAGEM GMAW MANUAL

Eduardo Carlos da Mota
Alex Sandro Fausto dos Santos

DOI 10.22533/at.ed.1161915101

2 | FERRAMENTAS DA QUALIDADE

CAPÍTULO 2 15

5W1H E 5 PORQUÊS: APLICAÇÃO EM PROCESSO DE ANÁLISE DE FALHA E MELHORIA DE INDICADORES

Kaique Barbosa de Moura
Letícia Ibiapina Fortes
Rhubens Ewald Moura Ribeiro
Alan Kilson Ribeiro Araújo
Carlos Alberto de Sousa Ribeiro Filho

DOI 10.22533/at.ed.1161915102

CAPÍTULO 3 25

APLICAÇÃO DE METODOLOGIA PARA REDUÇÃO DO TEMPO DE PROGRAMAÇÃO DE FERRAMENTAS DE FORJAMENTO DE PORCAS E PARAFUSOS

Franciele Caroline Gorges
Marcos Francisco Letka
Renato Cristofolini
Claiton Emilio do Amaral
Rosalvo Medeiros
Victor Rafael Laurenciano Aguiar
Gilson João dos Santos
Custodio da Cunha Alves
Emerson Jose Corazza
Ademir Jose Demétrio
Paulo Roberto Queiroz
Fabio Krug Rocha

DOI 10.22533/at.ed.1161915103

CAPÍTULO 4 38

AVALIAÇÃO E PROPOSIÇÃO DE MELHORIAS EM UMA FÁBRICA DE SORVETES LOCALIZADA NA CIDADE DE ASSÚ-RN: UTILIZAÇÃO DO ESTUDO DE TEMPOS E MAPEAMENTO DE PROCESSOS

Paulo Ricardo Fernandes de Lima
Luiza Lorenna de Souza Cavalcante
Izabele Cristina Dantas de Gusmão
Larissa Almeida Soares
Mariane Dalyston Silva
Richardson Bruno Carlos Araújo
Thais Cristina de Souza Lopes
Helisson Bruno Albano da Silva
Felix De Souza Neto
Christiane Lopes dos Santos

Rosineide Luzia Avelino da Silva
DOI 10.22533/at.ed.1161915104

CAPÍTULO 5 53

BALANCEAMENTO DE LINHA DE PRODUÇÃO: APLICAÇÃO NA SEGREGAÇÃO DE RESÍDUOS DA CONSTRUÇÃO CIVIL

Kerolay Milesi Gonçalves
Felipe Fonseca Cavalcante
Carlos Eduardo Moreira Guarido
Carlos Rogério Domingos Araújo Silveira
Fabrício Polifke da Silva
Paula Fernanda Chaves Soares

DOI 10.22533/at.ed.1161915105

CAPÍTULO 6 64

CAPACIDADE PRODUTIVA UTILIZANDO O ESTUDO DO TEMPO: ANÁLISE EM UMA METALÚRGICA DE EQUIPAMENTOS PARA PRODUÇÃO DE RAÇÃO ANIMAL

Jordania Louse Silva Alves
Rodrigo Alves de Almeida
Darlan Marques da Silva

DOI 10.22533/at.ed.1161915106

CAPÍTULO 7 77

ESTUDO DE CONFIABILIDADE EM UMA LINHA DE PRODUÇÃO DE TELEFONES MÓVEIS

Natalia Gil Canto
Ingrid Marina Pinto Pereira
Bárbara Cortez da Silva
Joaquim Maciel da Costa Craveiro
Marcelo Albuquerque de Oliveira

DOI 10.22533/at.ed.1161915107

3 | GESTÃO

CAPÍTULO 8 90

APLICACIÓN DE LA TEORÍA DE LAS RESTRICCIONES EN UN SISTEMA DE MÚLTIPLES CUELLOS DE BOTELLA

Claudia Noemí Zarate
María Betina Berardi
Alejandra María Esteban

DOI 10.22533/at.ed.1161915108

CAPÍTULO 9 100

APLICAÇÃO DE METODOLOGIAS DE CUSTEIO EM EMPRESAS DE SERVIÇOS DO SEGMENTO TÉCNICO-PROFISSIONAL

Rüdiger Teixeira Pfrimer
Juliana Schmidt Galera

DOI 10.22533/at.ed.1161915109

4 | LOGÍSTICA

CAPÍTULO 10 114

AUDITORIA LOGÍSTICA EM MICRO E PEQUENAS EMPRESAS LOCALIZADAS NO LITORAL NORTE

PAULISTA

Roberto Costa Moraes
Juliete Micol Gouveia Seles

DOI 10.22533/at.ed.11619151010

CAPÍTULO 11 130

CONSTRUÇÃO NAVAL BRASILEIRA: PERSPECTIVAS E OPORTUNIDADES A PARTIR DO DESENVOLVIMENTO DA CAPACIDADE OPERACIONAL

Maria de Lara Moutta Calado de Oliveira
Sergio Iaccarino
Elidiane Suane Dias de Melo Amaro
Daniela Didier Nunes Moser
Eduardo de Moraes Xavier de Abreu

DOI 10.22533/at.ed.11619151011

5 | GESTÃO

CAPÍTULO 12 143

ERGONOMIA: ESTUDO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS RECEPCIONISTAS DE UM HOSPITAL NO MUNICÍPIO DE REDENÇÃO-PA

Alana Pereira Santos
Jheniffer Helen Martins da Silva
Fábia Maria de Souza

DOI 10.22533/at.ed.11619151012

CAPÍTULO 13 157

ESTUDO DA APLICAÇÃO DE RESÍDUOS NA FABRICAÇÃO DE PISOS TÁTEIS

Dayvson Carlos Batista de Almeida
Bianca Maria Vasconcelos Valério
Béda Barkokébas Junior
Lorena Maria da Silva Gonçalves
Amanda de Moraes Alves Figueira

DOI 10.22533/at.ed.11619151013

CAPÍTULO 14 167

FOMENTO DO CONTEÚDO NACIONAL E DESENVOLVIMENTO DA CADEIA PRODUTIVA: UM ESTUDO DE CASO NA INDÚSTRIA NAVAL

Maria de Lara Moutta Calado de Oliveira
Daniela Didier Nunes Moser
Elidiane Suane Dias de Meloamaro
Sergio Iaccarino
Marcos André Mendes Primo

DOI 10.22533/at.ed.11619151014

CAPÍTULO 15 183

O CAPITAL INTELECTUAL NAS EMPRESAS - METODOLOGIAS PARA AVALIAÇÃO E MENSURAÇÃO FINANCEIRA

Roberto Righi

DOI 10.22533/at.ed.11619151015

CAPÍTULO 16 194

QUESTÕES ÉTICAS, RELIGIÃO E AS DIFERENTES PERSPECTIVAS DOS INDIVÍDUOS NA

GESTÃO EMPRESARIAL

Simone Maria da Silva Lima

Danielle Freitas Santos

DOI 10.22533/at.ed.11619151016

CAPÍTULO 17 203

SISTEMATIZAÇÃO DE ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DE VALOR PELO PACIENTE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

Maria Lydia Nogueira Espenchitt

Andrea Cristina dos Santos

DOI 10.22533/at.ed.11619151017

CAPÍTULO 18 215

UMA ABORDAGEM DINÂMICA PARA O PROBLEMA DE AQUISIÇÃO DE COMBUSTÍVEIS CONSIDERANDO INCERTEZAS DE PREÇO E DEMANDA

Guilherme Avelar Duarte

Marco Antonio Bonelli Junior

Matheus de Araujo Butinholi

Nathália Regina Silva Vieira

Williane Cristina Ribeiro

DOI 10.22533/at.ed.11619151018

6 | INCLUSÃO SOCIAL

CAPÍTULO 19 227

ESTUDO E APLICAÇÃO DO MAPEAMENTO DO FLUXO DE VALOR PARA O SERVIÇO 4.0 SUSTENTÁVEL NA GASTRONOMIA

Henrique Hideki Kato

Ricardo Luiz Ciuccio

DOI 10.22533/at.ed.11619151019

7 | EMPREENDEDORISMO

CAPÍTULO 20 240

UMA ANÁLISE DA EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA NA PROMOÇÃO DO EMPREENDEDORISMO SOCIAL E DOS NEGÓCIOS DE IMPACTO SOCIAL EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO: UM ESTUDO DE CASO UFAL

Danisson Luiz dos Santos Reis

Eliana Silva de Almeida

DOI 10.22533/at.ed.11619151020

CAPÍTULO 21 251

A ESCOLHA DA ESTRATÉGIA DE POLICIAMENTO EM FUNÇÃO DA DEMANDA CRIMINAL: UM MODELO PROBABILÍSTICO DE TÓPICOS

Marcio Pereira Basilio

Valdecy Pereira

DOI 10.22533/at.ed.11619151021

SOBRE OS ORGANIZADORES..... 265

ÍNDICE REMISSIVO 266

ERGONOMIA: ESTUDO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS RECEPCIONISTAS DE UM HOSPITAL NO MUNICÍPIO DE REDENÇÃO-PA

Alana Pereira Santos

Universidade do Estado do Pará
Redenção-Pará

Jheniffer Helen Martins da Silva

Universidade do Estado do Pará
Redenção-Pará

Fábia Maria de Souza

Universidade do Estado do Pará
Redenção-Pará

RESUMO: Qualquer organização necessita de um bom planejamento, qualidade na execução de seus produtos ou serviços para sobreviver no mercado. Tudo isso não acontece sem o envolvimento do capital humano. As pessoas que formam a organização são as responsáveis pelo bom andamento das atividades desenvolvidas pela empresa. É de fundamental importância que essas pessoas tenham uma boa qualidade de vida no trabalho, de modo que possam colocar toda sua energia a serviço da organização e produzir resultados. Para que as pessoas desenvolvam um trabalho de qualidade precisam estar motivadas e para isso precisam sentir-se satisfeitas com o trabalho que realizam e com o reconhecimento que recebem. Este estudo objetivou identificar a percepção das recepcionistas de um hospital particular do município de Redenção-PA

quanto às categorias da Qualidade de Vida no Trabalho propostas no Modelo de Walton descritas neste trabalho. Esta pesquisa classifica-se quanto à abordagem como qualitativa, referente aos objetivos é descritiva, e quanto aos procedimentos técnicos classifica-se como pesquisa de campo e levantamento. Para a coleta de dados da pesquisa se utilizou um questionário estruturado com base nas categorias propostas no Modelo de QVT de Walton, o público alvo dessa pesquisa foram os recepcionistas e que se encontravam em pleno desempenho de suas funções na data da pesquisa.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade de vida no trabalho. Recepcionistas. Hospital. Relações Interpessoais. Clima Organizacional.

ERGONOMY: STUDY OF QUALITY OF LIFE IN THE WORK OF RECEPTIONISTS OF A HOSPITAL IN THE REDENÇÃO-PA CITY

ABSTRACT: Any organization needs good planning, quality execution of its products or services to survive in the market. All this does not happen without the involvement of human capital. The people who make up the organization are responsible for the smooth running of the company's activities. It is vitally important that these people have a good quality

of life at work so that they can put all their energy into the service of the organization and produce results. For people to do quality work, they need to be motivated, and they need to be satisfied with the work they do and the recognition they receive. This study aimed to identify the perception of receptionists of a private hospital in the city of Redenção-Pa regarding the categories of Quality of Life at Work proposed in the Walton Model described in this paper. This research is classified as the qualitative approach, referring to the objectives is descriptive, and as the technical procedures is classified as field research and survey. To collect the research data, a structured questionnaire was used based on the categories proposed in the Walton QWL Model. The target audience for this research was the receptionists who were in full performance of their duties at the time of the research.

KEYWORDS: Quality of life at work. Receptionists. Hospital. Interpersonal Relations. Organizational Climate.

1 | INTRODUÇÃO

A Qualidade de Vida (QVT) busca o equilíbrio entre as expectativas dos indivíduos e da organização, procurando melhorias e satisfação para os trabalhadores e melhores resultados para a organização, através da interação entre exigência e necessidade de ambas as partes.

A temática Qualidade de Vida no Trabalho surge como uma estratégia de gestão que busca compreender e atender as necessidades individuais e coletivas de cada funcionário. A ergonomia tendo como ferramenta a QVT busca melhores condições visando a segurança e a eficiência, minimizando riscos inerentes ao trabalho (IIDA, 2005).

À medida que o trabalho passou a ocupar um espaço maior na vida das pessoas, a preocupação com a satisfação e com a saúde do indivíduo passou a serem aspectos muito importantes dentro do ambiente de trabalho (CARLOTTO; CÂMARA, 2008, p.203).

Este tema vem ganhando grande espaço no âmbito organizacional por tratar de questões de interesse tanto dos funcionários como da empresa. Este trabalho teve como pergunta norteadora qual seria a percepção dos recepcionistas sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), objetivou identificar os fatores do ambiente, das relações interpessoais e do clima organizacional que influenciam e comprometem na qualidade de vida destes funcionários.

Albuquerque e França (1998) atestam que a QVT recebe influência de várias áreas da ciência, tais como saúde, ergonomia, psicologia, economia, administração e engenharia. Diante disso este estudo foi desenvolvido com base no modelo de Walton, no qual se focou em três áreas da organização, o ambiente, as relações e o clima organizacional, por meio da percepção dos recepcionistas, possibilitando informações e conhecimentos relevantes sobre a Qualidade de Vida no Trabalho.

2 | QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

O campo de abordagem da QVT é muito diverso, Viola (2011) inferi que algumas definições tratam as características das tarefas e outras evidenciam a percepção humana. “A qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem como objetivo a análise sobre a relação indivíduo-trabalho-organização, tendo como base fundamental a busca da satisfação no ambiente de trabalho” (KUROGI,2008, p.50).

Albuquerque e França (1998) definem Qualidade de Vida no Trabalho como sendo, um conjunto de ações de uma empresa que visa o diagnóstico e a implantação de melhorias e inovações, nas áreas tecnológicas, gerenciais e estruturais, tanto dentro como fora do ambiente de trabalho, almejando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para a realização do trabalho.

Segundo Fell e Martins (2015) o conceito da QTV surgiu da preocupação com as relações humanísticas e aos problemas ambientais diante dos avanços tecnológicos e da produtividade industrial. Farias e Zeitoune (2007) compreendem Qualidade de Vida no Trabalho como sendo o conjunto de características do trabalhador e aspectos situacionais do contexto do trabalho, já no estudo clássico de Walton (1973) o mesmo afirma que:

Em recentes anos a frase “qualidade de vida” foi usada como frequência constante para descrever certos valores ambientais e humanísticos negligenciados por sociedades industriais a favor do avanço tecnológico, produtividade industrial e crescimento econômico. Dentro das organizações empresariais, foi focalizada a atenção na “qualidade de experiência humana” no lugar do trabalho (WALTON, 1973, p.11).

Tendo em vista tudo que foi apresentado, fica clara a ideia de que a QVT está relacionada e centrada em ideologias gerenciais voltadas aos aspectos econômicos da organização do trabalho, com o desenvolvimento de métodos e princípios capazes de gerar comportamentos cada vez mais produtivos e eficientes, ou seja, a qualidade de vida no trabalho está ligada ao bem-estar das pessoas em situação de trabalho, visando elevar o nível de satisfação e também o de produtividade, o que significa maior eficácia e, ao mesmo tempo, atender às necessidades básicas dos trabalhadores.

Chiavenato (2009) descreve que a QVT está fundamentada em quatro aspectos, e estes devem ser levados em conta para a implantação do seu modelo. Os aspectos são os seguintes:

1. Participação dos funcionários nas decisões;
2. Inovação no sistema de recompensas para influenciar no clima da organização;
3. Melhorias no ambiente de trabalho, tanto no arranjo físico, quanto no horário de trabalho e condições psicológicas e físicas;
4. Restruturação do trabalho através do enriquecimento das tarefas e dos grupos autônomos de trabalho.

Kurogi (2008) salienta que na abordagem de Walton, a QVT significa a

humanização do trabalho, considerada como uma responsabilidade social da organização. Essa abordagem leva em conta muitos aspectos tanto internos como externos, o autor ainda leva essa abordagem até a questão motivacional. Walton (1973) elenca oito categorias conceituais que devem ser oferecidas ao trabalhador dentro do ambiente de trabalho e que promove a QVT, o seu modelo é um dos mais utilizados no Brasil já que sua eficácia é comprovada, este está montado da seguinte forma:

A. Compensação justa e adequada: refere-se a remuneração e a satisfação do trabalhador em relação a política de remuneração da organização, ou seja, a remuneração deve ser justa e adequada ao trabalho realizado;
B. Condições de trabalho: diz respeito às condições físicas do ambiente e da jornada de trabalho, sendo que estas condições físicas não podem pôr em risco a saúde e o bem-estar do trabalhador, e a jornada de trabalho deve ocorrer dentro de um período padrão (atualmente oito horas diárias);
C. Uso e desenvolvimento da capacidade humana: esse tópico está ligado as oportunidades que a organização cria para que seus trabalhadores tenham possibilidades de aquisição de algumas qualidades, como: autonomia, informação e conhecimento abrangente de toda organização e planejamento;
D. Oportunidades futuras para crescimento contínuo e segurança: refere-se às oportunidades de o trabalhador poder crescer dentro da organização pelo desenvolvimento de suas habilidades;
E. Integração social na organização de trabalho: a integração social na organização de trabalho favorece a qualidade de vida no trabalho, dessa forma, este tópico está relacionado com o estabelecimento de um bom nível de integração social na organização entre trabalhadores de níveis hierárquicos iguais e diferentes;
F. O constitucionalismo na organização de trabalho: refere-se aos direitos e deveres dos trabalhadores dentro da organização. Deve prevalecer o clima de democracia, mantendo o diálogo aberto e o tratamento justo entre todos os assuntos;
G. O trabalho e o espaço total de vida: está ligado com a relação de equilíbrio entre o trabalhador e a vida pessoal do trabalhador;
H. A relevância social da vida no trabalho: refere-se ao respeito que a organização tem por seus trabalhadores, no sentido de não depreciar seu trabalho e sua carreira.

Quadro 01- Modelo de Walton para QVT

Fonte: Adaptado de Kurogi (2008, p. 58-60)

Além das teorias de Walton e Chiavenato a NR 17 conhecida como a norma da Ergonomia também serve de plano de fundo para a QVT. Vidal (2011) relata os aspectos gerais da norma regulamentadora 17, a mesma vem normatizar os aspectos do trabalho, determinando, portanto, a disposição do mobiliário, dos equipamentos, o manuseio correto dos materiais, além da organização do trabalho e condições ambientais de trabalho.

Para Silva e Meija (2013) a NR 17, visa estabelecer parâmetros que permitam a adequação do trabalho ao homem, proporcionando dessa forma o máximo conforto, segurança e desempenho eficiente no trabalho. Os autores ainda ressaltam que os empregadores devem se encarregar de realizar a análise ergonômica no ambiente de trabalho, assegurando o mínimo de condições estabelecidas da norma regulamentadora.

Atualmente, as questões relacionadas a Qualidade de Vida dentro do trabalho ainda levam muito em consideração o modelo de Walton aqui descrito, pois para Oliveira (2006) o modelo de Walton é o mais completo e abrangente, tratando de uma organização mais humanizada, onde o trabalhador desempenhe sua função de forma adequada e valorize o seu desenvolvimento pessoal.

2.1 A importância das Relações Interpessoais no ambiente de trabalho

O processo de interação humana encontra-se presente em todas as organizações, e a forma como se dão essas interações, influenciam nos resultados de toda empresa. Para Cardozo e Silva (2014) é necessário compreender o comportamento humano dentro das organizações para que se conceitue relações interpessoais. Os autores apontam que toda relação interpessoal é pautada na vida cotidiana, já que a vida é caracterizada pelo convívio em grupo.

Leitão et al. (2006) aponta que a importância dada as relações interpessoais partem do pressuposto de que as organizações e os indivíduos de forma coletiva compartilhem das mesmas necessidades e interesses. No mundo organizacional a interação pode ser dada de duas formas ou níveis, o nível da tarefa que é o que pode ser observado, ou seja, a realização das atividades em grupo e individual, e o nível socioemocional está ligado as emoções, esses são os sentimentos gerados pela convivência.

Silva et al. (2008) afirmam que no contexto organizacional, as relações interpessoais podem ser vistas permeadas de problemas, principalmente por causa das dificuldades dos indivíduos em lidar com as diferenças. Assim, as relações interpessoais dentro do sistema organizacional, busca entender as consequências que a mesma traz para a produtividade das pessoas nas organizações. Pois ainda para o autor este universo onde há políticas, doutrinas e benefícios, pode gerar conflitos internos e externos, onde cresce sentimentos de frustração e impotência, influenciando dessa forma no comportamento, nas relações interpessoais e conseqüentemente no desempenho e produtividade.

2.2 Ambiente Físico

Atualmente, a maior parte do tempo da vida das pessoas se passa no trabalho e seria ideal que pudesse transformar em algo prazeroso e saudável a execução do mesmo, ou seja, um lugar onde se possa sentir motivado realizando-o plenamente com alegria e satisfação. Segundo Silva (2008) a ergonomia visa essa relação entre

homem e seus meios, métodos e espaços de trabalho. Para o autor o ambiente físico e os meios tecnológicos devem se adaptar ao homem.

Para Queiroga et al. (2016) o ambiente físico planejado poderá contribuir para um maior envolvimento da comunidade organizacional em suas atividades, além de proporcionar um maior índice de satisfação e motivação. O ambiente de trabalho deve oferecer conforto pessoal para facilitar a realização de um bom trabalho. Um ambiente que forneça instalações limpas e relativamente modernas, com equipamentos e ferramentas adequadas (CHIAVENATO, 2004).

Segundo Grandjean (1998) o local de trabalho em se tratando de ambiente físico deve seguir as recomendações e normas da NR-17. A norma da ergonomia (NR-17) trata das condições de trabalho, levando em consideração o mobiliário e equipamentos dos postos de trabalho (OLIVEIRA, 2011).

Vidal (2011) apresenta todos os aspectos da NR 17 que regulamentam o mobiliário e as condições de trabalho, assim o autor demonstra algumas regulamentações que devem ser seguidas dentro de uma organização:

17.3.1. Sempre que o trabalho puder ser executado na posição sentada, o posto de trabalho deve ser planejado ou adaptado para esta posição.
17.3.2. Para trabalho manual sentado ou que tenha de ser feito em pé, as bancadas, mesas, escrivaninhas e os painéis devem proporcionar ao trabalhador condições de boa postura, visualização e operação e devem atender aos seguintes requisitos mínimos: a) ter altura e características da superfície de trabalho compatíveis com o tipo de atividade, com a distância requerida dos olhos ao campo de trabalho e com a altura do assento; b) ter área de trabalho de fácil alcance e visualização pelo trabalhador; c) ter características dimensionais que possibilitem posicionamento e movimentação adequados dos segmentos corporais.
17.3.2.1. Para trabalho que necessite também da utilização dos pés, além dos requisitos estabelecidos no subitem 17.3.2, os pedais e demais comandos para acionamento pelos pés devem ter posicionamento e dimensões que possibilitem fácil alcance, bem como ângulos adequados entre as diversas partes do corpo do trabalhador, em função das características e peculiaridades do trabalho a ser executado.
17.3.3. Os assentos utilizados nos postos de trabalho devem atender aos seguintes requisitos mínimos de conforto: a) altura ajustável à estatura do trabalhador e à natureza da função exercida; b) características de pouca ou nenhuma conformação na base do assento; c) borda frontal arredondada; d) encosto com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar.
17.5.3. Em todos os locais de trabalho deve haver iluminação adequada, natural ou artificial, geral ou suplementar, apropriada à natureza da atividade.

17.5.2. Nos locais de trabalho onde são executadas atividades que exijam solicitação intelectual e atenção constantes, tais como: salas de controle, laboratórios, escritórios, salas de desenvolvimento ou análise de projetos, dentre outros, são recomendadas as seguintes condições de conforto:

a) níveis de ruído de acordo com o estabelecido na NBR 10152, norma brasileira registrada no INMETRO;

b) índice de temperatura efetiva entre 20°C (vinte) e 23°C (vinte e três graus centígrados);

c) velocidade do ar não superior a 0,75m/s;

d) umidade relativa do ar não inferior a 40 (quarenta) por cento.

Quadro 02- Norma Regulamentadora 17

Fonte: VIDAL (2011, p. 70-74)

2.3 Clima Organizacional

Essa área é focada na estrutura e nos processos da companhia, está centrada nos fatores interpessoais e funcionais deste sistema (CETNAROVSKI, 2013). Pacheco (2014) expõe que o clima organizacional é de suma importância para um bom desenvolvimento da empresa, e define clima organizacional com sendo a qualidade do ambiente psicológico de uma organização, em decorrência do estado motivacional das pessoas.

Clima Organizacional favorável conduz a organização a bons resultados pois para Araújo e Garcia (2009) é através de um clima favorável que se pode trabalhar com eficiência e eficácia, ou seja para que uma organização alcance seus objetivos ela precisa manter seus colaboradores motivados e satisfeitos.

O clima organizacional constitui o meio interno ou a atmosfera psicológica característica de cada organização. Está ligado à satisfação dos colaboradores, e a moral, o mesmo depende de como os colaboradores se sentem em relação à organização. Chiavenato (2004) alega que o clima organizacional depende e envolve vários fatores, como tipo de organização, tecnologia utilizada, política da companhia, metas operacionais, regulamentos internos, além de atitudes e comportamentos internos, além de fatores sociais.

Oliveira e Campello (2006) definem clima organizacional como o conjunto de causas que interferem no ambiente de trabalho, estas causas podem variar de acordo com os níveis culturais, psicológicos, de comunicação e econômicos do indivíduo. Dessa maneira o clima organizacional está diretamente ligado ao trabalhador, exercendo grande importância em seu comportamento, e em sua produtividade.

3 | METODOLOGIA

Esta pesquisa se classifica qualitativa quanto a sua abordagem, uma vez que visou analisar a percepção das recepcionistas quanto a sua qualidade de vida no seu trabalho desempenhado no hospital. Martins (2012) define pesquisa qualitativa como sendo aquela que abriga uma série de técnicas de interpretação que procuram descrever, decodificar e traduzir aspectos ligados ao fenômeno em contexto. Para Ganga (2012), o intuito da pesquisa qualitativa é obter informações do fenômeno segundo a visão das pessoas, bem como a observação e coleta de evidências que possam fazer a interpretação do ambiente onde a problemática ocorre.

Para melhor atender os objetivos utilizou-se de uma pesquisa descritiva na qual buscou-se identificar e descrever os fatores que levam ou proporcionam a qualidade de vida no trabalho. Gil (2017) diz que essas pesquisas que têm como objetivo levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população, para Vergara (2004) a pesquisa descritiva pode esclarecer relações entre variáveis e definir sua natureza.

Quanto aos procedimentos técnicos o estudo se classifica como sendo pesquisa levantamento e estudo de campo, visto que foram utilizados questionários, e coleta de dados no local. A pesquisa de campo segundo Marconi e Lakatos (2017) é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e conhecimentos sobre um problema, para o qual se busca uma resposta. “Essa estratégia de pesquisa procura muito mais o aprofundamento das questões propostas do que a distribuição das características da população, segundo determinadas variáveis” (GIL, 2002, p. 52).

A coleta de dados para esta pesquisa foi realizada em um hospital particular no município de Redenção-Pa. Na coleta desses dados foi-se utilizado como instrumento de coleta de dado: questionário com perguntas fechadas, que segundo Severino (2007) consiste no conjunto de questões que irão auxiliar no levantamento de informações para a pesquisa. Foram entrevistados 21 recepcionistas, sendo 17 do sexo feminino e 4 do sexo masculino, onde todas responderam o questionário com 12 perguntas em seu horário de trabalho sendo que para Rodrigues (2006) o formulário deve ser preenchido pelo pesquisador a partir de informações obtidas com o informante, o que implica na aplicação a qualquer tipo de informante, mesmo a analfabetos. Ao fim da aplicação dos formulários os dados foram sistematizados, codificados e analisados.

4 | ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

A empresa selecionada para o estudo é um hospital situado na cidade de Redenção-Pa, o Hospital foi fundado há 16 anos, por 08 médicos que tinham por meta criar um ambiente de melhor qualidade, condições de trabalho e que oferecesse segurança aos seus pacientes. E assim, através desses anos essa missão foi se ampliando, abrindo oportunidades a outros profissionais que possuíam o mesmo interesse e compromisso, atualmente possui em seu quadro societário 19 sócios

que juntos tem a visão de levar serviços de saúde de melhor qualidade, sempre se pautando e despontando entre outros serviços da região como referência de tecnologia e qualificação profissional nos serviços oferecidos. O Hospital conta com uma clínica para consultas com especialistas, sendo 13 especialidades diferente. Um Laboratório completo que realiza mais de 300 exames diferentes. E um Pronto Atendimento que funciona 24 Horas por dia.

O hospital conta com quatro recepções, e 21 recepcionistas, sendo que o quadro de recepcionistas é formado em sua maioria por mulheres como demonstrado no quadro 03, os perfis das recepcionistas foram analisados pelo questionário que buscou caracterizar este perfil através do sexo e da idade.

Indicadores	Respostas	Quantidade	%
Sexo	Feminino	17	80,95
	Masculino	4	19,05
	Total	21	100
Faixa Etária	Entre 15 e 25	1	5
	De 26 a 35	10	50
	De 36 a 45	8	40
	Acima de 46	1	5
	Total	20	100

Quadro 03- Caracterização das recepcionistas do hospital.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

O quadro 03 mostra que a faixa etária das recepcionistas está entre 26 e 35 anos correspondendo a um total de 50%, e que a maior parte deste quadro de funcionários é do sexo feminino, visto que correspondem a 80,95% dos entrevistados, podendo ser observado no gráfico abaixo:

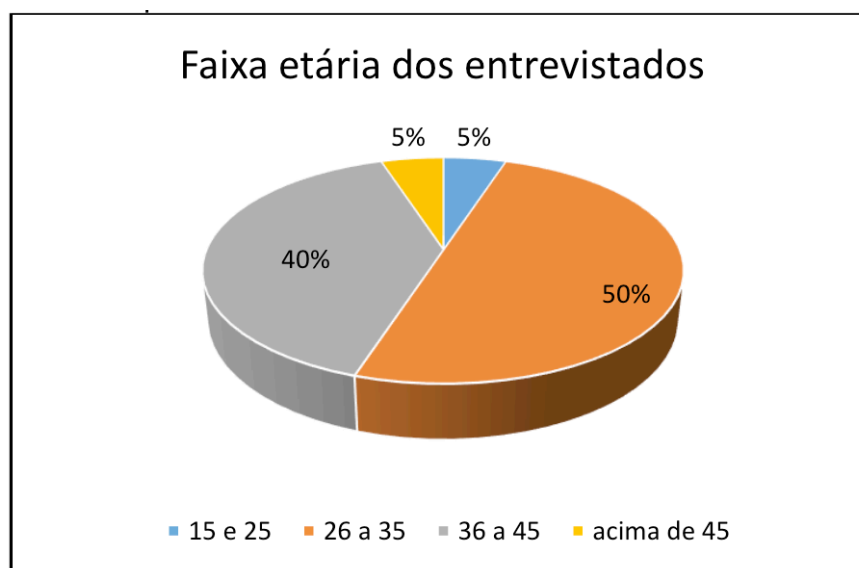


Gráfico 01- Faixa etária dos recepcionistas entrevistados.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

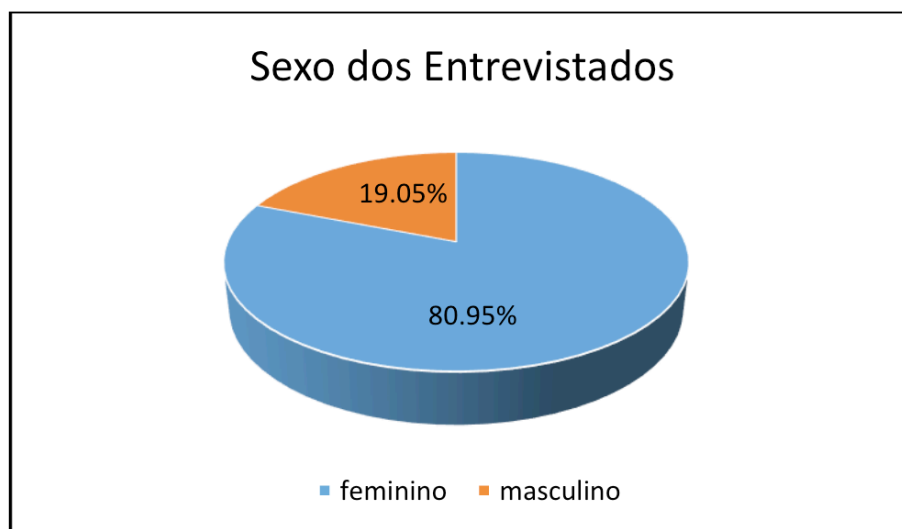


Gráfico 02- Sexo dos Entrevistados.

Fonte: Dados da Pesquisa,2018.

Os resultados da aplicação do formulário apresentar-se-á a seguir, para tal foi possível sistematizar e analisar os dados em questão. Os quais estão dispostos em gráficos e quadros para facilitar a visualização e o entendimento dos itens julgados pelos recepcionistas do hospital. Os itens foram classificados por área, as questões foram baseadas em três áreas de uma organização, o ambiente físico, o clima organizacional e as relações interpessoais, ou seja, os itens foram agrupados desta forma.

No quadro abaixo encontram-se todas as questões referentes as relações interpessoais entre os entrevistados, ou seja, são todos os itens referentes ao que influencia para uma boa convivência entre os recepcionistas do hospital.

Questão	Respostas				
	Muito ruim	Ruim	Regular	Bom	Muito Bom
Como você vê as relações entre os colegas dentro da organização?	0	1	2	9	9
Como você considera a amizade e colaboração entre funcionários?	0	1	2	7	11
Como você avalia o tempo de intervalo?	3	3	8	7	0

Quadro 04-Questões de Relações Interpessoais.

Fonte: Dados da pesquisa,2018.

O quadro possibilita a interpretação de que os entrevistados veem suas relações como harmoniosas, os itens de relações interpessoais obtiveram os seguintes percentuais, 4,76% muito ruim,7,94% ruim,19,05% regular,36,50% bom e 31,75% muito bom.

O segundo grupo aos quais os itens do questionário estão relacionados, é o

grupo do ambiente físico, que corresponde ao mobiliário, a iluminação, a climatização, são fatores do ambiente que influenciam como um todo em seu trabalho.

Considerando as condições ambientais de trabalho como você classifica a:					
	Muito ruim	Ruim	Regular	Bom	Muito Bom
Iluminação	2	0	3	9	6
Climatização	3	0	6	8	3
Higiene e organização	2	0	1	7	10

Quadro 05-Questões de Ambiente físico.

Fonte: Dados da pesquisa,2018.

Neste quinto quadro é possível perceber que os fatores ambientais possuem grande peso sobre a percepção e o trabalho dos recepcionistas, pode-se observar que ambos os fatores são considerados em sua maioria adequados pelos funcionários, considerando que a iluminação foi julgada como 42,86% sendo boa, a climatização como 38,09% boa e a higiene e organização como 47,61% muito boa. O gráfico 03 demonstra estes dados.

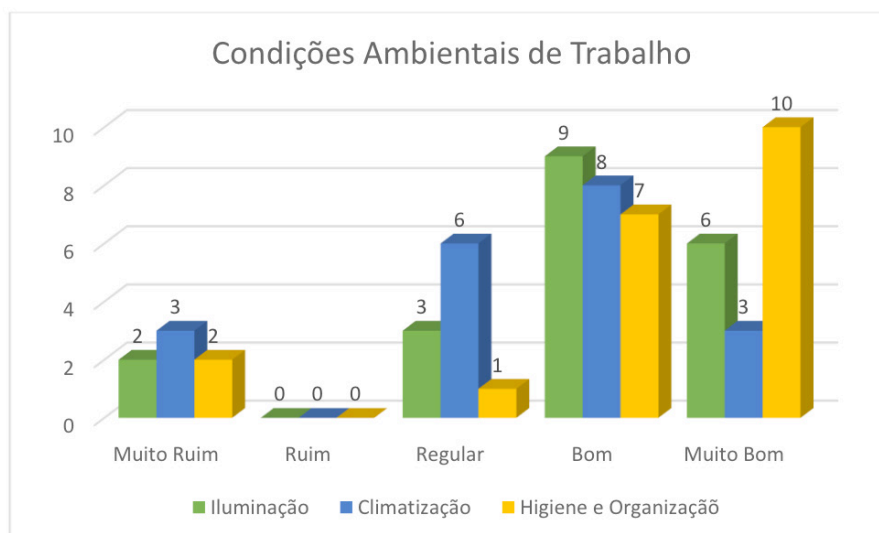


Gráfico 03- Condições ambientais de Trabalho dos recepcionistas.

Fonte: Dados da Pesquisa,2018.

O terceiro e último grupo é o grupo do clima organizacional, é onde estão reunidos todos os itens que possuem relação com a forma em que a empresa coloca o ambiente, trabalho, ou quaisquer formas de organização, norma ou regra ao trabalhador, e a forma como o trabalhador ver essas propostas ou decisões.

	Muito ruim	Ruim	Regular	Bom	Muito Bom
Como você considera a carga horária para a realização das suas atividades dentro da organização?	1	1	6	10	3
Como você percebe e considera os fatores envolvidos na realização do seu trabalho que interferem na sua condição de saúde, tais como:					

Esforço repetitivo	2	1	10	8	0
Uso excessivo da voz	1	5	10	5	0
Estresse	8	4	4	5	0
Como considera a sua participação nas decisões relacionadas com seu trabalho (planejamento, organização, desempenho)?	1	2	5	10	3
Quando se depara com um problema em sua tarefa tem autonomia para decidir a melhor alternativa para resolvê-los?	Sim		Não		Às Vezes
	9		5		7
Os funcionários são tratados de forma igualitária, imparcial e justa. Como você considera?	4	4	7	4	2
Como você avalia as normas existentes no hospital?	1		6	6	8

Quadro 06-Questões de Clima Organizacional.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Nota-se que a maior parte dos entrevistados analisam e percebem o clima organizacional como um todo satisfatório, já que a maior parte optou por regular, bom e muito bom.

A partir deste estudo notou-se que a estrutura do hospital atende a todas as categorias do modelo de Walton, e proporciona aos seus funcionários um bom local para o desenvolvimento de seu trabalho com qualidade, podendo se afirmar assim que os pontos básicos para se ter Qualidade de Vida no Trabalho são satisfatórios nesta organização.

5 | CONCLUSÃO

O tema qualidade de Vida (QVT) vem ganhando cada vez mais espaço dentro no âmbito empresarial e acadêmico, pois trata de mudanças pelas quais as relações de trabalho passam constantemente. Este estudo buscou uma compreensão sobre o tema, onde verificou-se a abordagem de vários autores sobre a temática e como foco a análise do trabalho dos recepcionistas.

A necessidade de manter sua força de trabalho motivada, saudável e preparada para as atividades é um grande desafio para as organizações, neste estudo pode-se afirmar que o hospital possui todas as características de um ambiente que proporciona qualidade de Vida aos seus funcionários, evidenciando assim um elevado nível de satisfação quanto as categorias de Walton.

Diante dos dados demonstrados nesta pesquisa, constata-se que os colaboradores da empresa pesquisada se encontram satisfeitos em seu ambiente de trabalho, e

com tudo que o mesmo o proporciona. Ao final do estudo é possível afirmar que os objetivos propostos foram alcançados visto que os resultados permitiram identificar que segundo a percepção dos recepcionistas há qualidade de vida em seu local de trabalho.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, L.; FRANÇA, A. Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. **Revista de Administração da USP – RAUSP**, v. 33, n. 2, abr/jun. 1998, p. 40-51.

ARAUJO, L. C; GARCIA, A. A. **Gestão de Pessoas: Estratégias e Integração Organizacional**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

CARDOZO, C. G; SILVA, L. O. S. **A importância do relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho**. Interbio v.8 n.2, Jul-Dez, 2014.

CARLOTTO, M. S; CÂMARA, S. G. **Propriedades psicométricas do Questionário de Satisfação no Trabalho (S20/S23)**. Psico - USF, v.13, n. 2, p. 203-210, jul/des,2008.

CETNAROVSKI, F. G. **A influência do ambiente físico empresarial sobre a produtividade**. Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2013.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

In_____. **Introdução a Teoria Geral Da Administração**. São Paulo: Elsevier Editora Ltda, 2004.

In_____. **Recursos Humanos**. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

FARIAS, S. N. P; ZEITOUNE, R. C. G. **A qualidade de vida no trabalho de enfermagem**. Escola de Enfermagem Anna Nery da Universidade Federal do Rio de Janeiro - RJ. 2007 set; 11 (3): 487 - 93.

FELL, A. F. A; MARTINS, D. F. V. **Memória sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): uma perspectiva crítica**. Perspectivas em Gestão & Conhecimento, João Pessoa, v. 5, n. 2, p. 35-48, jul./dez. 2015.

GANGA, G. M. D. **Trabalho de conclusão de curso (TCC) na engenharia de produção: um guia prático de conteúdo e forma**. São Paulo: Atlas, 2012.

GRANDJEAN, E. **Manual de ergonomia: Adaptando o trabalho ao homem**. 4^a Edição. Porto Alegre: editora Bookman, 1998. 338 p.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas. 2002.

In_____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas. 2017.

IIDA, I. **Ergonomia: projeto e produção**. 2^a Edição revisada e ampliada. Editora Edgard Blucher. 2005.

KUROGI, M. S. **Qualidade de Vida no Trabalho e suas diversas abordagens**. Revista de Ciências Gerenciais. Vol. XII, N^o. 16, Ano 2008, p. 49-62.

- LEITÃO, S. Et al. **Relacionamentos interpessoais e emoções nas organizações: uma visão biológica**. 2006 <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v40n5/a07v40n5.pdf>> Acesso: 06 de fevereiro de 2018.
- LAKATOS, E. M; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017
- MARTINS, R. A. Abordagens Quantitativas e Qualitativas. In: Metodologia de pesquisa em Engenharia de Produção e Gestão de Operações/Paulo Augusto Cauchick Miguel (organizador). – 2.ed. – Rio de Janeiro: Elsevier: ABEPRO, 2012. (Cap. 3, p. 47,63).
- OLIVEIRA, A. C. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO SEGUNDO O MODELO DE WALTON: um estudo de caso frente à percepção dos funcionários da Imperador Calçados**. Universidade do Vale do Itajaí, São José, 2006. Anais eletrônicos... Disponível em: <<http://siaibib01.univali.br/pdf/alizandra%20cristina%20de%20oliveira.pdf>> Acesso em: 20, fev. 2018.
- OLIVEIRA, P. A. B. **Legislação em saúde e segurança no trabalho**. In: Ergonomia: Trabalho adequado e eficiente/ Francisco Soares Másculo, Mario César Vidal (orgs.). – Rio de Janeiro: Elsevier/ ABEPRO, 2011(Cap. 2, p.53, 64).
- PACHECO, J. R. **Clima organizacional e sua importância no ambiente de trabalho**. Revista Inter Atividade, Andradina, SP, v.2, n. 2, 2º sem. 2014.
- QUEIROGA, M. R; FERREIRA, S. A; BONETI, M. D; TARTARUGA, M. P; COUTINHO, S. S; CAVAZZOTO, T. G. **Caracterização do ambiente físico e prática de atividades físicas em unidades básicas de saúde de Guarapuava, Paraná, 2011-2012**. Epidemiol. Serv. Saúde, Brasília, out-dez 2016.
- RODRIGUES, A. de Jesus. **Metodologia científica: completo e essencial para a vida universitária**. 1ª.ed. São Paulo: Avercamp, 2006.
- SILVA, A. C; MEIJA, D. P. M. **Diagnóstico da norma regulamentadora NR-17 em um escritório de uma empresa de distribuição de energia**. Faculdade Ávila, 2013, Anais Eletrônicos... Disponível em: <http://portalbiocursos.com.br/ohs/data/docs/21/43__Diagn._da_norma_regulamentadora_NR_17_em_um_escritYrio_de_uma_empresa_de_distribuiYYo_de_energia.pdf> Acesso em: 20 fev. 2018.
- SILVA, D. M; NUNES, L. A; ARAGÃO, N. A; JUCHEM, D. M. **A importância do Relacionamento Interpessoal no contexto Organizacional**. V CONVIBRA – Congresso Virtual Brasileiro de Administração. 2008.
- VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**, 5 Edição, São Paulo, Editora Atlas S.A. - 2004.
- VIDAL, M. C. **NR 17:a norma da Ergonomia**. In: Ergonomia: Trabalho adequado e eficiente/ Francisco Soares Másculo, Mario César Vidal (orgs.). – Rio de Janeiro: Elsevier/ABEPRO, 2011(Cap. 3, p.65, 77).
- VIOLA, E. S. **A qualidade de vida no trabalho**. In: Ergonomia: Trabalho adequado e eficiente/ Francisco Soares Másculo, Mario César Vidal (orgs.). – Rio de Janeiro: Elsevier/ABEPRO, 2011. (Cap. 11, p.230, 242).
- WALTON, R. E. Quality of working life: what is it? **Slow Management Review**, Cambridge, v. 15, n. 1, p. 11-21, 1973.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Alumínio 1, 2, 4, 5, 13

Análise de falhas 87

Automação 1, 2, 3, 5, 12, 13

B

Balanceamento de linha 53, 54, 56

C

Cadeia de produção naval 171, 179

Capacidade 4, 13, 20, 22, 45, 46, 51, 55, 57, 64, 65, 76, 77, 80, 82, 87, 117, 124, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 139, 140, 141, 146, 159, 173, 178, 179, 181, 185, 190, 206, 225, 229, 243, 244

Capacidade de produção 64, 65, 80

Confiabilidade 21, 36, 77, 78, 80, 81, 82, 84, 85, 86, 87, 88, 163, 189, 196, 197

Conteúdo nacional 131, 167, 168, 175

Controle da produção 25, 26, 28, 37, 51

Cronoanálise 38, 40, 41, 47, 48, 51, 52

Custeio ABC 100, 102, 103, 113

Custos de Soldagem 1, 2, 3, 7, 8, 13

D

Demolição 53, 54, 55, 56, 58, 161

Diagrama Homem-Máquina 38, 48, 51

E

Eficiência 9, 10, 21, 23, 39, 50, 53, 54, 55, 60, 61, 62, 63, 67, 75, 108, 144, 149, 163, 188, 192, 204, 224, 265

Equipamentos para fábrica de ração 64

Estudo de tempos 38, 39, 40, 47, 50, 63, 64, 65, 67, 76

F

Fábrica de sorvetes 38, 39

Falhas 18, 19, 23, 41, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 84, 86, 87, 88, 115, 116, 118, 209

Ferramenta 5W1H 15, 16, 17, 20, 22

Ferramenta 5W2H 17, 38, 42, 50, 51

Ferramentas da qualidade 27, 36

Fluxo 4, 7, 40, 42, 48, 51, 55, 57, 58, 63, 102, 137, 163, 208, 209, 227, 228, 230, 231, 234, 238, 243

G

Gestão de ativos físicos 90
Gestão de estoques 114, 116, 117, 120

I

Indicadores 15, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 80, 109, 116, 119, 120, 123, 151, 180, 188, 192, 226, 247
Indústria 15, 17, 24, 51, 65, 77, 130, 139, 142, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 180, 181, 227, 228, 229, 230, 231, 234, 245
Indústria 4.0 227, 228, 229, 230, 231, 234
Intercooler 1, 4, 5, 7

K

Kaizen 228, 234

L

Lean Manufacturing 13
Logística 57, 59, 81, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 127, 128, 129, 226, 248

M

Mag 14
Manutenção 7, 8, 9, 10, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 77, 78, 80, 81, 87, 88, 89, 101, 108, 109, 110, 117, 121, 123, 216, 219, 221, 245, 265
Mapeamento 17, 38, 41, 43, 50, 51, 55, 58, 209, 227, 228, 230, 231, 232, 233, 234, 237, 238, 245
Mapeamento de processos 38, 41, 51
Meio ambiente 56, 140, 161, 166, 245
Melhoria 15, 18, 23, 26, 30, 40, 41, 42, 50, 51, 53, 55, 57, 75, 76, 82, 116, 120, 126, 128, 130, 132, 135, 136, 137, 139, 140, 165, 167, 168, 169, 176, 177, 180, 185, 204, 209, 227, 228, 230, 234, 237, 238, 245, 247
Melhoria contínua 23, 51, 55, 180, 204, 228
Mig 14
Mix de produtos 90
Modernização 131, 169, 175

O

Organização 18, 19, 21, 22, 38, 41, 44, 50, 63, 65, 103, 112, 117, 118, 121, 128, 133, 134, 140, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 152, 153, 154, 166, 176, 185, 186, 188, 192, 214, 229, 234, 237, 249
Otimização 1, 53, 54, 55, 63, 212, 226, 227, 228, 248
Otimização de processo 54

P

PCP 25, 26, 27, 28, 29, 34, 36

PDCA 17, 25, 26, 27, 29, 30, 31, 36, 37

Performance 18, 77, 78, 141, 142, 144, 195

Processo 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 22, 23, 26, 27, 28, 29, 30, 38, 39, 40, 41, 42, 44, 45, 46, 50, 51, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 62, 63, 65, 66, 70, 71, 72, 77, 78, 79, 82, 84, 85, 86, 87, 101, 102, 103, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 118, 127, 128, 131, 134, 136, 137, 138, 139, 140, 147, 158, 162, 166, 168, 171, 172, 173, 174, 176, 184, 187, 188, 194, 195, 196, 197, 207, 208, 209, 213, 214, 217, 218, 219, 220, 221, 223, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 237, 238, 240, 243, 244, 248, 253, 254, 255, 256, 257, 261, 262, 265

Processo GMAW 1, 4, 11, 12

Q

Qualidade 2, 3, 13, 14, 17, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28, 29, 31, 36, 37, 39, 41, 49, 57, 75, 78, 80, 88, 117, 125, 127, 134, 137, 138, 139, 140, 143, 144, 145, 146, 147, 149, 150, 151, 154, 155, 156, 163, 168, 172, 175, 180, 196, 204, 205, 206, 207, 208, 213, 214, 228, 229, 245, 248, 265

R

Recepcionistas 143, 144, 150, 151, 152, 153, 154, 155

Resíduo de construção 53, 54, 55, 56

Robô 5

Robótica 1, 14

S

Serviços 41, 51, 65, 76, 100, 101, 102, 103, 104, 111, 113, 115, 143, 151, 161, 171, 173, 185, 188, 189, 203, 204, 205, 206, 207, 208, 209, 212, 213, 214, 227, 228, 229, 238, 242, 244, 245, 248, 251, 252, 253

SMD 77, 78, 79, 85

Solda 4, 5, 7, 8, 9, 65, 78, 79

Sustentabilidade 24, 163, 164, 166, 200, 248

T

TOC 90, 91, 92, 93, 97

Agência Brasileira do ISBN

ISBN 978-85-7247-711-6



9 788572 477116