

João Dallamuta  
Luiz César de Oliveira  
Henrique Ajuz Holzmann  
(Organizadores)



# Administração, Empreendedorismo e Inovação 6

João Dallamuta  
Luiz César de Oliveira  
Henrique Ajuz Holzmann  
(Organizadores)



# Administração, Empreendedorismo e Inovação 6

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: Lorena Prestes  
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 Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais  
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 Internazionale delle Figlie de 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 Pietrobom – 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. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano  
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás  
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná  
Profª Drª Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia  
Prof. Dr. Écio Souza Diniz – Universidade Federal de Viçosa  
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

<b>Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)</b>	
A238	Administração, empreendedorismo e inovação 6 [recurso eletrônico] / Organizadores João Dallamuta, Luiz César de Oliveira, Henrique Ajuz Holzmann. – Ponta Grossa, PR: Atena Editora, 2019. – (Administração, Empreendedorismo e Inovação; v. 6)  Formato: PDF Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader Modo de acesso: World Wide Web Inclui bibliografia ISBN 978-85-7247-775-8 DOI 10.22533/at.ed.758191111  1. Administração. 2. Empreendedorismo. 3. Inovações tecnológicas. I. Dallamuta, João. II. Oliveira, Luiz César de. III. Holzmann, Henrique Ajuz. IV. Série.  CDD 658.421
<b>Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422</b>	

Atena Editora  
Ponta Grossa – Paraná - Brasil  
[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br)  
contato@atenaeditora.com.br

## APRESENTAÇÃO

Esta obra é composta por pesquisas realizadas por professores de cursos de gestão. Optamos por uma abordagem multidisciplinar por acreditarmos que esta é a realidade da pesquisa em nossos dias.

Optamos pela separação em áreas amplas de conhecimento. No volume 1, trabalhos com uma abordagem empreendedora. No volume 2, trabalhos com vertentes em comportamento do consumidor e mercados. E no volume 3 uma abordagem gerencial ampla.

A realidade é que não se consegue mais compartimentar áreas do conhecimento dentro de fronteiras rígidas, com a mesma facilidade do passado recente. Se isto é um desafio para trabalhos de natureza mais burocrática como métricas de produtividade e indexação de pesquisa, para os profissionais modernos está mescla é bem-vinda, porque os desafios da multidisciplinariedade estão presentes no mercado e começam a ecoar no ambiente mais ortodoxo da academia.

Aos autores e editores, nosso agradecimento pela oportunidade de organização da obra, críticas e sugestões são sempre bem-vindas.

Boa leitura

João Dallamuta  
Luiz César de Oliveira  
Henrique Ajuz Holzmann

## SUMÁRIO

<b>CAPÍTULO 1</b> .....	<b>1</b>
REGIME DIFERENCIADO DE CONTRATAÇÕES: AVALIAÇÃO DO GANHO DE EFICIÊNCIA EM OBRAS DE INFRAESTRUTURA	
Pedro Henrique Pena Pereira	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7581911111</b>	
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	<b>15</b>
CONTABILIDADE COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO	
Ana Paula Klein	
Caciane Tainara Bloch	
Fabiane Luísa Zwick	
Diego Leonardo Wietholter	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7581911112</b>	
<b>CAPÍTULO 3</b> .....	<b>25</b>
O FEEDBACK COMO FERRAMENTA NA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	
Marcelo Nunes da Silva	
Maria Aparecida Canale Balduino	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7581911113</b>	
<b>CAPÍTULO 4</b> .....	<b>36</b>
ASPECTOS RELEVANTES PARA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	
Roberto Medeiros da Fonsêca Cavalcante	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7581911114</b>	
<b>CAPÍTULO 5</b> .....	<b>47</b>
BENEFÍCIOS RELACIONADOS COM SERVIÇOS TERCEIRIZADOS	
Wagner Igarashi	
Flávia Mayara Segate	
Deisy Cristina Corrêa Igarashi	
Lilian Moreira de Alvarenga Assolari	
Solange Pimentel	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7581911115</b>	
<b>CAPÍTULO 6</b> .....	<b>60</b>
GERENCIAMENTO DA QUALIDADE TOTAL COMO FERRAMENTA DE COMPETITIVIDADE NAS ORGANIZAÇÕES	
Hevelynn Franco Martins	
Dirson Leite Lima Júnior	
Sérgio Henrique Ferreira Martins	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7581911116</b>	
<b>CAPÍTULO 7</b> .....	<b>72</b>
GESTÃO & GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: PROPOSIÇÃO DE UM MODELO DE LEAN INFORMATION TECHNOLOGY PARA PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS	
Jefferson Soares dos Santos	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7581911117</b>	

<b>CAPÍTULO 8</b> .....	<b>90</b>
IMPLEMENTATION OF SCENARIO PROSPECTING METHODS IN ECOLOGICAL FOOTPRINT INDICATORS FOR THE IDENTIFICATION OF AN ENVIRONMENTAL BALANCE IN THE PRODUCTION AND GLOBAL CONSUMPTION OF BEEF	
Regina da Silva de Camargo Barros	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7581911118</b>	
<b>CAPÍTULO 9</b> .....	<b>106</b>
LOGÍSTICA DE TUBOS DE REVESTIMENTO E COMPLETAÇÃO NO MERCADO OFFSHORE UTILIZANDO A METODOLOGIA DMAIC PARA AUMENTO DA PRODUTIVIDADE E REDUÇÃO DE DESPERDÍCIOS: UM ESTUDO DE CASO	
Junnia Fidalgo Barbosa Otacílio José Moreira	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7581911119</b>	
<b>CAPÍTULO 10</b> .....	<b>119</b>
O IMPACTO DO REGISTRO CONTÁBIL NA PROMOÇÃO DA REPUTAÇÃO E RECIPROCIDADE	
Anderson José Freitas de Cerqueira	
<b>DOI 10.22533/at.ed.75819111110</b>	
<b>CAPÍTULO 11</b> .....	<b>132</b>
INTEGRAÇÃO INTERNA E EXTERNA E A CAPACIDADE DE ABSORÇÃO COMO DETERMINANTES DO DESEMPENHO OPERACIONAL	
Adriana dos Santos Litvay	
<b>DOI 10.22533/at.ed.75819111111</b>	
<b>CAPÍTULO 12</b> .....	<b>146</b>
PERDENDO ALTITUDE: ASCENSÃO E DECLÍNIO DA INFRAERO	
Elaine Arantes Omar Daniel Martins Netto Jorge Miguel dos Reis Silva	
<b>DOI 10.22533/at.ed.75819111112</b>	
<b>CAPÍTULO 13</b> .....	<b>166</b>
ANÁLISE ENVOLTÓRIA DE DADOS: UMA APLICAÇÃO NO POLO INDUSTRIAL DE MANAUS (PIM)	
Afonso Fonseca Fernandes Américo Matsuo Minori Raimundo Nonato de Souza Morais	
<b>DOI 10.22533/at.ed.75819111113</b>	
<b>CAPÍTULO 14</b> .....	<b>179</b>
GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS ADMINISTRATIVOS NO ÂMBITO DO INSTITUTO FEDERAL DO MARANHÃO (IFMA) CAMPUS PRESIDENTE DUTRA	
Deivid Pereira Ribeiro Francisco Kenedy Quinderé Aquino Ítalo Anderson dos Santos Araújo	
<b>DOI 10.22533/at.ed.75819111114</b>	



<b>CAPÍTULO 15</b> .....	<b>194</b>
AVALIAÇÃO DA EFICIÊNCIA DOS GASTOS DO INSTITUTO FEDERAL DE DO NORTE DE MINAS GERAIS – IFNMG	
Gabriela Matos Miranda de Figueiredo Adriano Leal Bruni	
<b>DOI 10.22533/at.ed.75819111115</b>	
<b>CAPÍTULO 16</b> .....	<b>206</b>
GOVERNANÇA EM REDES DE POLÍTICAS PÚBLICAS: RIGIDEZ E CONTROLE, OU FLEXIBILIDADE E COESÃO?	
Anne Carolina Tonon Seneme Casarin Miguel Eugenio Minuzzi Vilanova Ernesto Michelangelo Giglio	
<b>DOI 10.22533/at.ed.75819111116</b>	
<b>CAPÍTULO 17</b> .....	<b>225</b>
“TIPO SOCIETÁRIO COOPERATIVA”	
Aramis Moutinho Junior	
<b>DOI 10.22533/at.ed.75819111117</b>	
<b>CAPÍTULO 18</b> .....	<b>238</b>
PROPOSTA DE MODELO DE AUDITORIA OPERACIONAL PARTICIPATIVA PARA O TCE/SC	
Thais Schmitz Serpa	
<b>DOI 10.22533/at.ed.75819111118</b>	
<b>CAPÍTULO 19</b> .....	<b>258</b>
POLÍTICAS PÚBLICAS E PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR DO SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL	
Elvis de Assis Amaral	
<b>DOI 10.22533/at.ed.75819111119</b>	
<b>CAPÍTULO 20</b> .....	<b>275</b>
A PERCEPÇÃO ENTRE O REAL E O IDEAL DOS FATORES DA CULTURA E O CLIMA ORGANIZACIONAL DENTRO DAS TRÊS DELEGACIAS DA POLÍCIA FEDERAL NA REGIÃO DE FRONTEIRA DO BRASIL	
Eliane Rodrigues do Carmo Sandra Maria Coltre	
<b>DOI 10.22533/at.ed.75819111120</b>	
<b>CAPÍTULO 21</b> .....	<b>289</b>
CONTROLE INTERNO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL: UM ESTUDO NO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO DO NORTE DE MINAS GERAIS (IFNMG)	
Rui Martins da Rocha Sônia Maria da Silva Gomes	
<b>DOI 10.22533/at.ed.75819111121</b>	



**CAPÍTULO 22 ..... 302**

TEORIA DA AGÊNCIA E SUA RELAÇÃO COM O DESEMPENHO ORGANIZACIONAL:  
UM ESTUDO EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRA BRASILEIRAS

Valdir Recalde de Oliveira

Juliano Lima Soares

**DOI 10.22533/at.ed.75819111122**

**CAPÍTULO 23 ..... 324**

POLÍTICAS DE GESTÃO DE PESSOAS E FATORES DE PRESSÃO NO TRABALHO:  
ESTUDO DE CASO EM UM HOSPITAL PRIVADO

Pedro Eduardo da Silva Castelsoni

Zélia Miranda Kilimnik

Kelly de Moraes

**DOI 10.22533/at.ed.75819111123**

**CAPÍTULO 24 ..... 336**

ESTUDO SOBRE A GESTÃO DE RESÍDUO: UMA PROPOSTA DE APLICAÇÃO DAS  
FERRAMENTAS 5S E FLUXOGRAMA NO AMBIENTE HOSPITALAR

Mariangela Catelani Souza

Elizângela Cristina Begido Caldeira

Bruna Grassetti Fonseca

Carlos Alípio Caldeira

Lygia Aparecida das Graças Gonçalves Corrêa

Anderson G. Penachiotti

Fausto Rangel Castilho Padilha

Patricia Cristina de Oliveira Brito Cecconi

Humberto Cecconi

Ana Paula Garrido de Queiroga

Tulio do Amaral Pessoa

Felipe Fonseca dos Santos Marques

**DOI 10.22533/at.ed.75819111124**

**CAPÍTULO 25 ..... 347**

DETERMINANTES DO *RATING* DE CRÉDITO DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS  
EM PAÍSES EMERGENTES E NÃO-EMERGENTES

Joao Tupinambá Gomes Neto

José Alves Dantas

Jorge Katsumi Niyama

**DOI 10.22533/at.ed.75819111125**

**CAPÍTULO 26 ..... 368**

COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL: ANÁLISE DO SUPORTE COMO  
ANTECEDENTE E DA CIDADANIA COMO CONSEQUENTE

Márcia Baima Taleires de Vasconcelos

Ana Paula Moreno Pinho

**DOI 10.22533/at.ed.75819111126**

**CAPÍTULO 27 ..... 381**

PERCEPÇÕES DE MICRO E PEQUENOS EMPRESÁRIOS QUANTO À UTILIDADE  
DE INFORMAÇÕES FINANCEIRAS

Deisy Cristina Corrêa Igarashi

Solange Pimentel  
Wagner Igarashi  
Flávia Mayara Segate

**DOI 10.22533/at.ed.75819111127**

**CAPÍTULO 28 ..... 395**

**O COMPORTAMENTO DO INVESTIDOR NO MERCADO FINANCEIRO**

Luiz Valdeci Primolan  
Gildo de Souza Biserra  
Larissa Santos Gomes Silva  
Jéssica Carolina dos Santos  
Harley Viana Nascimento

**DOI 10.22533/at.ed.75819111128**

**CAPÍTULO 29 ..... 407**

**OPORTUNIDADES DE CRESCIMENTO DO ARRANJO PRODUTIVO LOCAL DA  
PISCICULTURA NA REGIÃO METROPOLITANA DE MANAUS**

Simone Cristina Silva Moraes

**DOI 10.22533/at.ed.75819111129**

**CAPÍTULO 30 ..... 420**

**OS CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO DO PORTE DE EMPRESAS PREJUDICAM  
AS MICRO, PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS**

Jean Gleyson Farias Martins  
Jizabely De Araujo Atanasio Martins  
Rodrigo José Guerra Leone  
César Ricardo Maia De Vasconcelos  
Rossana Medeiros Ataíde Sampaio  
Ricardo Vitor Fernandes Da Silva

**DOI 10.22533/at.ed.75819111130**

**SOBRE OS ORGANIZADORES..... 439**

**ÍNDICE REMISSIVO ..... 440**

## ASPECTOS RELEVANTES PARA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

**Roberto Medeiros da Fonsêca Cavalcante**

Instituto Federal de Alagoas-IFAL

Maceió -Alagoas

**RESUMO:** Nas instituições modernas, os esforços e investimentos em Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) têm se tornado essenciais para a o aumento da produtividade e qualidade dos serviços prestados. Neste sentido, o artigo busca discutir aspectos relevantes para o estudo da QVT nas organizações. Através de uma revisão bibliográfica, os temas Ergonomia, Produtividade e Absenteísmo são explorados observando a interdisciplinaridade e a relevância desses aspectos para elaboração efetiva de políticas de desenvolvimento de recursos humanos. Desta forma, compreende-se que a manutenção do corpo de servidores motivados e satisfeitos é fundamental para as organizações atuais, onde a competitividade organizacional é cada vez mais acirrada. Assim, as empresas vêm percebendo que os investimentos em QVT e a valorização do capital intelectual são alternativas eficientes para o aumento do bem-estar do trabalhador e da produtividade.

**PALAVRAS-CHAVE:** Qualidade de Vida no Trabalho; Recursos Humanos; Produtividade.

### RELEVANT ASPECTS FOR QUALITY OF WORKING LIFE

**ABSTRACT:** In modern institutions, efforts and investments in Quality of Working Life (QWL) have become essential for increasing productivity and quality of services provided. In this sense, the article seeks to discuss aspects relevant to the study of QWL in organizations. Through a bibliographic review, the themes Ergonomics, Productivity and Absenteeism are explored observing the interdisciplinarity and the relevance of these aspects for the effective elaboration of policies of development of human resources. In this way, it is understood that the maintenance of motivated and satisfied servers is fundamental for today's organizations, where organizational competitiveness is increasingly intense. Thus, companies have come to realize that QWL investments and the valuation of intellectual capital are efficient alternatives for increasing worker well-being and productivity.

**KEYWORDS:** Quality of Working Life; Human Resources; Productivity.

### 1 | INTRODUÇÃO

A QVT é uma área do conhecimento influenciada e estudada por várias ciências como Administração, Psicologia e Engenharia, o que a torna multidisciplinar. Assim, seu conceito é amplo e relaciona-se de modo complexo com fatores como a saúde física do trabalhador, seu

estado psicológico, seu nível de estresse e características do ambiente de trabalho, entre outros. O artigo trata da Ergonomia, Produtividade e Absenteísmo, pois estes aspectos possuem relevância para a gestão das organizações e manutenção do corpo de servidores motivado e produtivo. A ergonomia no trabalho relaciona-se diretamente com a saúde física e mental do trabalhador e sua relação com o sistema produtivo. Já a produtividade é um dos objetivos principais das instituições, visto que no mercado altamente competitivo o desempenho produtivo eficaz define a sobrevivência da organização. Além disso, é importante mencionar que o absenteísmo pode estar ligado com a falta de motivação no trabalho, assim como com a falta de um ambiente ergonômico, logo afeta diretamente a produtividade esperada.

Neste contexto, se insere a gestão da Qualidade de Vida no Trabalho, definida por Limongi-França (2011) como a capacidade de administrar o conjunto de ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho, alinhada e construída na cultura organizacional, com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas da organização. Sendo assim, a gestão da QVT representa uma condição estratégica de competitividade das empresas no mercado global, uma vez que a produtividade dos empregados associa-se a um nível satisfatório de Qualidade de Vida em seu ambiente de trabalho.

Assim, de acordo com Souza (2015) ignorar ações de QVT é correr um sério risco, pela simples razão que o conceito de saúde e bem-estar tem se tornado uma alternativa para o aumento do desempenho e diferencial entre empresas de alta e de baixa produtividade. Logo, a ideia de que a gestão da QVT cria condições favoráveis ao aumento da produtividade nas empresas vem sendo largamente difundida.

## 2 | ERGONOMIA

Silva e Paschoarelli (2010) comentam que o termo ergonomia foi utilizado pela primeira vez em 1949 por Kenneth Frank Hywell Murrell, quando a definiu como “o estudo da relação entre o homem e o seu ambiente de trabalho”. No mesmo ano, convidam para uma reunião um pequeno grupo de pessoas que compartilhavam de observações e opiniões semelhantes e que tinham experimentado pesquisas sobre fatores humanos, a fim de discutirem o assunto em um aspecto mais formal. A partir desses encontros, em Londres, é que se estabeleceu a *Human Research Society*, que meses depois iria se tornar a *Ergonomics Research Society*.

Em uma definição mais recente de ergonomia, a *International Ergonomics Association*, aprovou a seguinte definição no ano 2000 de acordo com a ABERGO - Associação Brasileira de Ergonomia:

“Ergonomia (ou Fatores Humanos) é a disciplina científica, que estuda as interações entre os seres humanos e outros elementos do sistema, e a profissão que aplica teorias, princípios, dados e métodos, a projetos que visem otimizar o bem estar humano e o desempenho global do sistema.”

A ergonomia pode ser conceituada também como uma abordagem científica antropocêntrica que se fundamenta em conhecimentos interdisciplinares das ciências humanas para, de um lado, compatibilizar os produtos e as tecnologias com as características dos usuários e, de outro, humanizar o contexto sociotécnico de trabalho, adaptando-o tanto aos objetivos do sujeito ou grupo, quanto às exigências das tarefas (FERREIRA; ALVES; TOSTES, 2009).

Assim, com a evolução histórica, a ergonomia tornou-se de interesse de várias classes de profissionais. Para Kroemer e Grandjean (2005) esta diversidade de profissionais que estudam a ergonomia surgiu em função das relações entre o ser humano, a máquina, o ambiente, a informação, a organização, e as consequências do trabalho na saúde do trabalhador.

Já Couto (1995), diz que a interdisciplinaridade gerada pela ergonomia se dá pelos diversos profissionais ligados a questão ergonômica, seja relacionada à saúde, ao projeto de máquinas e equipamentos ou à organização do trabalho por si, sendo que não existe uma categoria profissional capaz de dar uma solução ergonômica completa, de maneira que engenheiros, médicos, professores de educação física, arquitetos, psicólogos, nutricionistas, e etc. podem ser observados trabalhando em projetos comuns.

Com a evolução do ser humano, diversas definições foram aplicadas ao termo ergonomia e, de acordo com Lida (2005), todas as definições de ergonomia procuram ressaltar o caráter interdisciplinar e o objeto de seu estudo, que é a interação entre o ser humano e o trabalho, ou seja, as interfaces do sistema onde ocorrem as trocas de informações e energias entre o ser humano, máquina e ambiente, resultando na realização do trabalho. Ainda segundo Lida (2005), a ergonomia pode ser abordada como ergonomia física, ergonomia cognitiva e ergonomia organizacional, sendo que, todas buscam como meta principal a segurança e o bem-estar dos trabalhadores no seu relacionamento com os sistemas produtivos.

Conforme Silva e Lucas (2009), a abordagem ergonômica baseia-se no princípio básico de que o trabalho deve adaptar-se ao homem. Através dessa abordagem pode-se produzir um ambiente de trabalho mais humanizado. Ela procura aproveitar as habilidades mais refinadas dos trabalhadores e proporcionando um ambiente encorajador ao desenvolvimento de suas atividades laborais.

Já Monteiro (2009) nos informa que os estudos ergonômicos visam realizar mudanças nas condições e no ambiente de trabalho, aperfeiçoando e adaptando máquinas e equipamentos utilizados na execução das tarefas, de acordo com as características físicas e condições psicológicas do trabalhador, com o objetivo de propiciar-lhe segurança, saúde e conforto e, conseqüentemente, obter maior eficiência no trabalho executado.

O enfoque ergonômico tende a desenvolver postos de trabalho que reduzam as exigências biomecânicas e cognitivas, procurando colocar o operador em uma boa postura de trabalho. Os objetos a serem manipulados ficam dentro da área de

alcance dos movimentos corporais. As informações colocam-se em posições que facilite a sua percepção. Em outras palavras, o posto de trabalho deve envolver o operador como uma “vestimenta” bem adaptada, em que ele possa realizar o trabalho com conforto, eficiência e segurança. Dessa forma, o estudo da adaptação humana no trabalho abrange as transformações que ocorrem quando o organismo passa do estado de repouso para a atividade e também aquelas transformações de caráter mais duradouro, devido ao treinamento (IIDA, 2005).

Ainda segundo Iida (2005) a monotonia, fadiga e motivação são três aspectos muito importantes, que devem interessar a todos aqueles que realizam análise e projeto do trabalho humano. A monotonia e fadiga estão presentes em todos os trabalhos e não podem ser totalmente eliminados, mas controlados e substituídos por ambientes mais interessantes e motivadores.

Para Monteiro (2009), a ergonomia tem sua base centrada no ser humano, e esta antropocentricidade pode resgatar o respeito ao homem no trabalho, de forma a se alcançar não apenas o aumento da produtividade, mas, sobretudo, melhor qualidade de vida. Além disto, as questões de idade, sexo e deficiência física no trabalho são assuntos da atualidade e estão atraindo, cada vez mais, atenção dos pesquisadores. Até agora, o homem adulto de 20 a 30 anos tem sido usado, quase sempre, como paradigma do trabalhador, mas isso está sendo cada vez menos real, à medida que outros segmentos da sociedade estão participando cada vez mais das atividades produtivas (IIDA, 2005).

A Ergonomia da Atividade, cujos fundamentos sobre o funcionamento do ser humano se apoiam em conhecimentos oriundos da Psicologia e da Fisiologia Ocupacional, já tem uma relevante “folha de serviços” científicos prestados para a melhoria dos ambientes de trabalho. Isto a credencia potencialmente para uma intervenção qualificada, ao lado de outras ciências do trabalho, no campo da Qualidade de Vida no Trabalho (FERREIRA, 2011).

Enfim, o campo científico da QVT, de viés preventivo, guarda uma nítida interface de interesses com o campo da Ergonomia da Atividade em face, principalmente, dos objetivos comuns e afinidades teóricas. A principal diferença entre os dois campos consiste no fato de que as abordagens de QVT, de modo geral, filiam-se a uma perspectiva analítica de natureza macroprocessual, ou seja, o foco é no estudo da organização como um todo. Já a tradição de estudos e pesquisas em Ergonomia da Atividade alinha-se em uma perspectiva de natureza microprocessual, com foco em setores específicos da organização nos quais se manifestam problemas localizados (FERREIRA, 2009).

### **3 | PRODUTIVIDADE**

De acordo com Moreira (2008), produtividade refere-se ao maior ou menor

aproveitamento dos recursos no processo de produção, ou seja, diz respeito a quanto se pode produzir partindo de uma certa quantidade de recursos. Já Carvalho e Serafim (1995) conceituam produtividade no trabalho como o processo que procura obter, a partir do potencial do empregado motivado, o máximo de sua capacidade com o mínimo de tempo e esforço.

Os estudos sobre produtividade permeiam diversas áreas do conhecimento relacionadas com a compreensão das atividades produtivas e seus impactos na sociedade. A produtividade, de maneira simples, corresponde à relação entre a produção de bens e serviços e os insumos, sejam eles humanos ou não humanos, utilizados no processo de produção (ANDRADE, 2011).

Para Arellano (2008), são múltiplos os fatores que influem na produtividade e em sua maioria interagem entre si. Dessa forma, a produtividade pode ser afetada tanto por fatores externos às organizações, quanto por fatores internos. Campana (2011) exemplifica que entre os fatores externos, pode ser destacada a condição econômica que se encontra o país e entre os fatores internos, destacam-se materiais, infraestrutura e o capital humano, entre outros.

Há também fatores fora do ambiente de trabalho que podem ter um efeito positivo ou negativo sobre o desempenho do indivíduo. Estes fatores abrangem situações como problemas domésticos, relações pessoais e o consumo excessivo de comida ou bebida, todos esses afetam de alguma forma o desempenho de uma pessoa no trabalho, no entanto, estão fora do controle da organização. Por outro lado, o ambiente de trabalho é da responsabilidade direta da gestão (ROELOFSEN, 2002).

O local de trabalho contemporâneo é formado por um certo número de aspectos e atributos que são sistemicamente interligados. Devido a recentes mudanças na natureza do emprego, estes estão relacionados com a construção e infraestrutura tecnológica, as relações administrativas e humanas do pessoal, bem como com sua saúde física e situações psicológicas (ALEXOPOULOS, 2015).

Aspectos como o estresse no trabalho ou insatisfação no trabalho também estão sob a responsabilidade da administração. A Insatisfação com o trabalho está relacionada com, entre outras coisas, a questão da motivação. A motivação é um fator crucial e significativo em relação ao desempenho produtivo (ROELOFSEN, 2002).

Estudos na área têm mostrado que a produtividade e satisfação no trabalho são positivamente correlacionadas (BÖCKERMAN; ILMAKUNNAS, 2012; HAYNES, 2008). Isto é, funcionários mais satisfeitos com o seu trabalho são mais produtivos e os mais produtivos também apresentam alta satisfação. Além disso, tanto a satisfação no trabalho quanto a produtividade são afetados pelo ambiente de trabalho físico (ALEXOPOULOS, 2015; ROELOFSEN, 2002).

Devido ao seu impacto na produtividade do trabalho, o ambiente físico tem sido geralmente entendido na literatura como um importante fator organizacional que faz uma contribuição significativa para o desempenho eficaz. Dentro deste contexto, a maioria dos estudos examina em que medida e de que forma o ambiente físico



de trabalho afeta a produtividade do trabalho. Estes estudos geralmente focam as características do ambiente estrutural e seu impacto sobre os recursos humanos, tais como iluminação, níveis de ruído e a estética do espaço interior. Algumas investigações também enfatizam que as necessidades dos funcionários variam de acordo o tipo de organização (ALEXOPOULOS, 2015).

Pode-se argumentar ainda que o local de trabalho não deve ser considerado meramente como um lugar que abriga a prestação de serviços. Deve antes ser descrito como um meio para se trabalhar de forma ótima, apoiando a sinergia da equipe e promovendo a sua criatividade. Além disso, o ambiente de trabalho agradável motiva os funcionários a aumentar a sua produtividade (ALEXOPOULOS, 2015).

Arif e Ilyas (2013) apontam que Qualidade de Vida no Trabalho tem tudo a ver com um ambiente de trabalho propício e agradável, uma vez que este é um dos principais influenciadores no desempenho e produtividade dos funcionários. Melhor QVT leva ao aumento da moral dos funcionários, minimiza o atrito, a rotatividade e o absenteísmo. Portanto, este conceito parte do princípio de que quando o ambiente certo é fornecido para os funcionários, eles serão capazes de empregar sua força de trabalho de forma eficiente e eficaz.

Para Oliveira (2007), em face da situação atual, as organizações rompem os paradigmas reavaliando, repensando e retomando a valorização do ser humano e suas relações de trabalho. Assim, implementam Programas de Qualidade de Vida por entenderem que, para obter maior produtividade, necessitam de pessoas eminentemente sadias.

Além disso, a valorização do conhecimento por parte das corporações está causando impactos em várias práticas de Recursos Humanos, dentre elas salários e remunerações, pois, para conseguir proteger os seus ativos intelectuais, as empresas estão investindo no desenvolvimento de seus empregados. Não basta mais manter o trabalhador fisicamente saudável, como no tempo do “trabalhador braçal”. Hoje, as empresas precisam ter práticas capazes de atrair e manter talentos em seus quadros. E programas de Qualidade de Vida estão atrelados à política de retenção desses “trabalhadores cabeça”. Assim, as corporações precisam saber quais são as valências e expectativas do homem do conhecimento para propiciar a este condições efetivas de se desenvolver e, conseqüentemente, produzir cada vez mais (OLIVEIRA, 2007).

#### **4 | ABSENTEÍSMO**

Absenteísmo, também, denominado absentismo ou ausentismo, é uma expressão utilizada para designar as faltas ou ausências dos empregados ao trabalho. Num sentido mais amplo, é a soma dos períodos em que os empregados da organização se encontram fora do trabalho, seja por falta, seja por atraso, ou em virtude de algum motivo interveniente (CHIAVENATO, 2006).

De acordo com Dejours (1992), o absenteísmo é como um escape do trabalhador,

uma busca por equilíbrio diante da insatisfação no trabalho, uma alternativa quando se chega ao limite. Nesse prisma, pode-se pensar o absenteísmo como uma forma de resistência frente às demandas de um trabalho “adoecedor”. É uma forma encontrada pelo trabalhador para resistir, escapar, fazendo um enfrentamento possível à situação que se encontra. Para Wisner (1994), o absenteísmo se apresenta como um sinal de desequilíbrio, e seus altos índices estão relacionados às síndromes psicológicas vinculadas ao desgaste do trabalhador nos processos de trabalho, à precarização do trabalho e seus correlatos.

Schermerhorn, Hunt e Osborn (1999) afirmam que o absenteísmo está diretamente relacionado ao índice de satisfação no trabalho. Os trabalhadores mais satisfeitos com seu emprego tendem a ter melhor registro de presença e estão menos propensos a faltas não explicadas. A ausência desses trabalhadores é uma forma de se afastar das situações indesejáveis.

O absenteísmo também significa redução da carga horária de trabalho, tendo efeito negativo na organização, uma vez que as ausências dos trabalhadores refletem na diminuição da produção e na desorganização das atividades. As causas do absenteísmo nem sempre partem do funcionário, mas também da organização. Fatores organizacionais, tais como: as condições de trabalho, o estilo de liderança, o empobrecimento das tarefas, a falta de motivação e estímulo, entre outros, contribuem para a insatisfação do trabalhador e, conseqüentemente, para o aumento do índice de absenteísmo (COSTA, 2011).

Ainda segundo Costa (2011), o absenteísmo é um fenômeno que, se não for bem observado, avaliado e controlado, pode trazer conseqüências negativas para a organização, pois as ausências de alguns servidores acabam sendo supridas por outros que são sobrecarregados de tarefas, interferindo no seu desempenho, na qualidade dos produtos e serviços, na produtividade e, conseqüentemente, nos custos.

Enquanto a saúde do empregado pode ser de difícil mensuração, o índice de absenteísmo representa uma medida de resultado objetiva, relacionada com a saúde dos funcionários, assim como representa também uma importante ferramenta de análise de perda de produtividade. Portanto, o valor no estudo absenteísmo é duplo. Em primeiro lugar, existe potencial de benefício econômico para a organização delineando formas de redução do absenteísmo. Em segundo lugar, fatores que reduzem o absenteísmo são suscetíveis de melhorar a saúde do trabalhador (MARZEC; SCIBELLI; EDINGTON, 2015).

O absenteísmo traz custos diretos e indiretos da incapacidade humana, como mostra um estudo efetuado pela Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho em 1997, que concluiu que no Reino Unido, em 1994, foram perdidos mais de 177 milhões de dias de trabalho, resultantes de faltas por doença, assim como a perda de produtividade foi superior a 11 mil milhões de libras esterlinas. Em 1993, os empregadores alemães gastaram 60 milhões de Marcos em seguros

sociais para cobrir os pagamentos por faltas ao trabalho. Já em Portugal, perderam-se mais de sete milhões de dias de trabalho por motivo de doenças e um milhão de dias de trabalho em função de acidentes em plena atividade laboral (COSTA, 2011).

No atual cenário organizacional, vem sendo cada vez mais necessário que as empresas analisem o desempenho dos recursos humanos, avaliando seus indicadores como o de absenteísmo de pessoal, identificando suas causas e apurando seus custos, uma vez que estes fatores acabam interferindo nas atividades da empresa, atrasando processos, gerando falhas, sobrecarregando servidores, aumentando custos de substituição, treinamento e horas extras (CARDOSO; CARDOSO; SANTOS, 2012).

Dessa forma, para reduzir um alto índice de absenteísmo na organização é preciso que haja uma ação coordenada, devidamente diagnosticadas, no nível de supervisão e de gerência, bem como na administração como um todo. Por isso, é necessário que a empresa implemente programas para melhorar a QVT de seus funcionários, levando a redução desse índice através da modificação nas políticas de pessoal e no redesenho de cargos para torná-los mais atraentes. É preciso também redefinir a gerência para torná-la mais democrática e participativa, repensar a remuneração para transformá-la em motivação para os funcionários. Uma vez tomadas medidas que promovam o bem-estar dos trabalhadores na empresa, haverá uma influência direta na qualidade do trabalho. (VIANA, 2009).

## 5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

Quando tratamos com pessoas, os níveis de produtividade dependem de múltiplos aspectos, pode-se destacar dentre eles a ergonomia. Os estudos ergonômicos no ambiente de trabalho proporcionam mudanças e aperfeiçoamentos, adaptando máquinas e equipamentos de acordo com as características físicas e condições psicológicas do trabalhador, além disso, proporcionam-lhes segurança, saúde e Qualidade de Vida no Trabalho. Conseqüentemente, os investimentos em ergonomia contribuem para se obter maior eficiência, desempenho e produtividade do servidor.

Atualmente, um trabalhador pode passar mais horas na empresa do que, muitas vezes, em sua própria residência. As organizações desejam que essas horas de trabalho sejam, cada vez mais, produtivas. Entretanto, vários fatores podem provocar desconforto físico e psicológico ao trabalhador, o que ameaça sua produtividade e a captação de bons resultados pelas empresas. Assim, um ambiente de trabalho ergonomicamente incorreto é um grande propulsor de limitações, afetando a saúde, a satisfação, a disposição, a motivação e fazendo aumentar os níveis de absenteísmo dos trabalhadores.

Os servidores insatisfeitos com seu emprego tendem a desenvolver doenças e até mesmo a permanecerem ausentes do ambiente de trabalho sem justificativas, elevando os índices de absenteísmo da instituição. Neste sentido, os aspectos

físicos do ambiente, assim como os fatores psicológicos são essenciais para o estabelecimento de ações que minimizem o desconforto causado ao trabalhador no ambiente organizacional. Assim, observando esses aspectos, alguns pesquisadores iniciaram os estudos sobre Qualidade de Vida no Trabalho e desenvolveram modelos com o objetivo de identificar as limitações do ambiente, reduzir o absenteísmo e proporcionar melhoras ao desempenho organizacional.

Neste sentido, a Qualidade de Vida no Trabalho atua de forma incisiva tanto nos aspectos físicos, através de estudos ergonômicos, quanto nos aspectos psicológicos, ligados ao estresse, motivação e valorização do funcionário, que resultam na redução do absenteísmo e aumento de produtividade. Entretanto, é necessário analisar e estudar mais detalhadamente a QVT com o objetivo de identificar quais as ações mais indicadas para cada tipo de organização, tendo em vista as particularidades e especificidades em suas diversas formas de constituição e atuação.

## REFERÊNCIAS

ABERGO - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ERGONOMIA. Disponível em: < [http://www.abergo.org.br/internas.php?pg=o\\_que\\_e\\_ergonomia](http://www.abergo.org.br/internas.php?pg=o_que_e_ergonomia)>. Acesso em: 14 de out. 2014.

ALEXOPOULOS, Konstantinos F. N. The workplace as a factor of job satisfaction and productivity. **Journal of Facilities Management**, v. 13, n. 4, p. 332-349. 2015.

ANDRADE, Márcio R. de. **Produtividade na Indústria Brasileira entre 1990 e 2002: comparação entre indústrias de processo e de montagem**. 2011. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção), PPEP/UFSCar, São Carlos.

ARELLANO, Eliete B. **Avaliação dos programas de Qualidade de Vida no Trabalho – análise crítica das práticas das organizações premiadas no Brasil**. 2008. Tese (Doutorado em Interunidades em Nutrição Aplicada), FCF/FEA/FSP/USP, São Paulo.

ARIF, Seema; ILYAS, Maryam. Quality of work-life model for teachers of private universities in Pakistan. **Quality Assurance in Education**, v.21, n.3, p.282-298. 2013.

BÖCKERMAN, Petri; ILMAKUNNAS, Pekka. The Job Satisfaction-Productivity Nexus: A Study Using Matched Survey and Register Data. **Industrial & Labor Relations Review**, v.65, n.2. 2012.

CAMPANA, Daniel P. **Desenvolvimento e Avaliação de Projeto em Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) – indicadores de produtividade e saúde nas organizações**. 2011. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção), EESC/USP, São Carlos.

CARDOSO, Mauricio F.; CARDOSO, Janice de F.; SANTOS, Simone R. **O impacto da rotatividade e do absenteísmo de pessoal sobre o custo do produto: um estudo em uma indústria gaúcha**. In: Anais do XIX Congresso Brasileiro de Custos. Bento Gonçalves: ABC/UCS/UFSC, 2012.

CARVALHO, Antônio V. de; SERAFIM, Oziléa C. G. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Pioneira, 1995.

CHIAVENATO, Idalberto. **Planejamento, recrutamento e seleção de pessoal: como agregar talentos à empresa**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

COSTA, Melissa S. **Estudo sobre o efeito do programa de qualidade de vida nos índices de**

**absenteísmo de uma agência bancária.** 2011. TCC (Especialização em Gestão de Negócios Financeiros), UFRGS, Porto Alegre.

COUTO, Hudson A. **Ergonomia Aplicada ao Trabalho:** manual técnico da máquina humana. Belo Horizonte: ERGO Editora, 1995, 272p.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho:** estudo da psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez, 1992.

FERREIRA, Mário C. A Ergonomia da Atividade pode Promover a Qualidade de Vida no Trabalho? Reflexões de Natureza Metodológica. Brasília: **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v.11, n.1, p.8-20. 2011.

FERREIRA, Mário C.; ALVES, Luciana; TOSTES, Natalia. Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Serviço Público Federal: O Descompasso entre Problemas e Práticas Gerenciais. Brasília: **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v.25, n.3, p.319-327. 2009.

FERREIRA, Rodrigo R. et al. Concepção e implantação de um programa de qualidade de vida no trabalho no setor público: o papel estratégico dos gestores. São Paulo: **Revista de Administração da USP**, v.44, n.2, p.147-157. 2009.

HAYNES, Barry P. An evaluation of the impact of the office environment on productivity. **Facilities**, v.26, n.5/6, p. 178-195. 2008.

IIDA, Itiro. Ergonomia: Projeto e **Produção**. 2ª ed. Rev. e ampl. São Paulo: Editora Edgard Blucher, 2005. 614p.

KROEMER, Karl H. E.; GRANDEJAN, Etienne. **Manual de Ergonomia:** Adaptando o Trabalho ao Homem. Porto Alegre: Bookman editora, 2005. 328p.

LIMONGI-FRANÇA, Ana C. **Qualidade de vida no trabalho - QVT:** Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MARZEC, Mary L; SCIBELLI, Andrew; EDINGTON, Dee. Impact of changes in medical condition burden index and stress on absenteeism among employees of a US utility company. **International Journal of Workplace Health Management**, v.8, n.1, p.15-33. 2015.

MONTEIRO, Marlene A. M. Importância da ergonomia na saúde dos funcionários de unidades de alimentação e nutrição. Salvador: **Revista Baiana de Saúde Pública**, v.33, n.3, p. 416-427. 2009.

MOREIRA, Daniel A. **Administração da produção e operações.** 2ª ed. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

OLIVEIRA, Alberto M. S. **Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho dos Docentes em Instituições de Ensino Superior Privadas de Feira de Santana – BA.** 2007. Dissertação (Mestrado Profissional Multidisciplinar em Desenvolvimento Humano e Responsabilidade Social), CEPPEV, Salvador.

ROELOFSEN, Paul. The impact of office environments on employee performance: The design of the workplace as a strategy for productivity enhancement. **Journal of Facilities Management**, v.1, n.3, p. 247-264. 2002.

SCHERMERHORN, J. R; HUNT, J. G; OSBORN, R. N. **Fundamentos do Comportamento Organizacional.** 2ª ed. Bookman, Porto Alegre; 1999.

SILVA, Andrea A.; LUCAS, Elaine R. O. Abordagem ergonômica do ambiente de trabalho na percepção dos trabalhadores: estudo de caso em biblioteca universitária. Florianópolis: **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v.14, n.2, p. 382-406. 2009.

SILVA, José C. P da; PASCHOARELLI, Luis C. **A evolução histórica da ergonomia no mundo e seus pioneiros**. São Paulo: Cultura Acadêmica Editora, 2010. 103p.

SOUZA, Erika B. Competitividade empresarial, gestão de pessoas e controle social: para pensar os dilemas da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). **Revista Espaço Acadêmico**, v.14, n. 172, p.113-123. 2015.

VIANA, Vanda A. B. **Absenteísmo e Qualidade de Vida no Trabalho**: um estudo de caso da Prefeitura Municipal de Ouro Branco. 2009. Monografia (Graduação em Administração de Empresas), UNIPAC/FATEC, Conselheiro Lafaiete.

WISNER, A. **A inteligência no trabalho**: textos selecionados de ergonomia. São Paulo: Fundamento, 1994.

## ÍNDICE REMISSIVO

### A

Administração pública 1, 4, 6, 7, 12, 71, 147, 164, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 187, 188, 189, 192, 205, 210, 215, 222, 223, 224, 250, 253, 254, 255, 262, 289, 290, 291, 300, 301

Avaliação de desempenho 25, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 136, 169, 178, 219, 304, 307, 315, 316

### B

BCC 166, 167, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 198

### C

Capacidade de absorção 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143

CCR 166, 167, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 198

Competitividade 4, 36, 37, 46, 50, 60, 62, 64, 68, 69, 70, 86, 134, 135, 141, 181, 302, 324, 337, 338, 407, 408, 428, 429, 431, 438

Contabilidade 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 50, 51, 53, 58, 119, 120, 121, 122, 124, 125, 126, 127, 129, 254, 301, 323, 335, 363, 365, 366, 379, 380, 392, 393, 436

Contratações públicas 1, 3, 4, 12, 13, 14

Contratos administrativos 179, 180, 183, 187, 188, 192, 193, 263

Cooperativa 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 235, 236

Cooperativismo 122, 225, 226, 228, 229, 230, 231, 233, 234, 235, 236, 237, 416, 417

### D

DEA 166, 167, 168, 169, 170, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 194, 196, 197, 198

Desempenho operacional 132, 133, 134, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142

Direito cooperativo 225

### E

Eficiência 1, 3, 4, 6, 7, 12, 13, 16, 28, 32, 34, 38, 39, 43, 50, 61, 78, 85, 90, 133, 137, 149, 152, 158, 159, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 183, 187, 188, 192, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 216, 233, 235, 239, 240, 265, 271, 290, 301, 305, 306, 338, 378, 385, 417

Estratégias em cooperativas 225

Ética 15, 16, 18, 24, 131, 215, 288, 292, 346, 419

Experimento 119, 121, 123, 124, 129, 266, 271

### F

Feedback 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 61, 244, 285, 287, 313, 332

Ferramenta de gestão 25, 32, 33

Fiscalização 4, 13, 161, 179, 180, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 238, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 249, 250, 252, 257, 263, 387



## G

Gastos públicos 194, 195, 197, 204, 238, 242, 291, 301

Gerenciamento da qualidade 60, 62, 63

Gestão 15, 18, 19, 25, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 40, 45, 46, 47, 49, 51, 53, 55, 57, 58, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 106, 107, 109, 111, 114, 116, 117, 118, 133, 135, 136, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 156, 157, 158, 159, 160, 162, 163, 179, 180, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 202, 204, 205, 207, 208, 209, 210, 211, 214, 215, 216, 223, 224, 225, 227, 228, 230, 238, 239, 240, 241, 242, 243, 244, 245, 248, 249, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 259, 263, 264, 275, 278, 279, 288, 292, 297, 298, 299, 300, 301, 306, 321, 324, 326, 327, 328, 329, 330, 332, 333, 334, 335, 336, 337, 338, 339, 340, 341, 344, 345, 346, 355, 366, 368, 370, 371, 378, 379, 381, 382, 383, 384, 385, 391, 392, 419, 424, 426, 432, 433, 435, 436, 437, 438, 439

Gestão aeroportuária 146

Gestão de cooperativas 225

Governança 70, 71, 72, 73, 75, 76, 77, 78, 79, 81, 83, 84, 86, 87, 88, 89, 160, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 254, 264, 271, 292, 300, 303, 366, 407, 417, 419

Governança de tecnologia da informação 72, 73, 75, 76, 86, 87

## I

Infraero 7, 146, 147, 148, 149, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164

Institutos federais de educação 194, 290

Integração com cliente 132, 135, 141, 142

Integração com fornecedor 132, 134, 135, 140, 141

Integração interna 132, 134, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 278, 279

## L

Lean Information Technology 72, 73

Lei 8.666/93 1, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 181, 183, 191, 192

## M

Manutenção de registros históricos 119

## O

Obras de infraestrutura 1, 2, 3, 4, 7, 12

Organização empregadora profissional 47, 48

Organizações 25, 26, 28, 31, 36, 37, 40, 41, 43, 44, 45, 49, 58, 60, 61, 64, 67, 68, 69, 70, 73, 131, 132, 133, 135, 136, 137, 150, 151, 164, 179, 217, 224, 225, 227, 229, 238, 240, 245, 247, 248, 251, 275, 276, 277, 278, 279, 282, 287, 288, 292, 294, 303, 306, 315, 323, 332, 335, 346, 371, 378, 379, 383, 421, 425

## P

Patrimônio 15, 17, 18, 22, 23, 24, 149, 262, 290, 351, 352, 353, 355, 399, 400, 423

Pequenas e Médias Empresas (PMES) 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 436

Perfil do colaborador 47

Políticas públicas 196, 198, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 214, 215, 216, 217, 219, 220, 221, 222, 223, 241, 245, 251, 255, 258, 419, 421, 431, 433, 434, 435

Produtividade 4, 13, 36, 37, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 50, 68, 70, 74, 106, 107, 116, 137, 170, 171, 188, 195, 196, 203, 228, 280, 326, 408, 418, 428

Profissional contabilista 15, 24

## Q

Qualidade de vida no trabalho 33, 36, 37, 39, 41, 43, 44, 45, 46

## R

Reciprocidade 119, 120, 121, 122, 123, 124, 129, 130, 213, 313, 371

Recursos humanos 36, 41, 43, 44, 50, 53, 61, 136, 194, 231, 264, 326, 334, 335

Redes 169, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 220, 221, 222, 223, 224

Regime diferenciado de contratações – rdc 1, 4, 12

Relações público-privadas 146

Reputação 119, 120, 121, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129

## S

Sociedade 7, 15, 16, 17, 23, 24, 39, 40, 45, 48, 73, 120, 121, 122, 149, 151, 153, 156, 159, 160, 161, 162, 167, 180, 188, 195, 209, 210, 211, 212, 213, 216, 217, 219, 220, 223, 225, 227, 228, 230, 233, 234, 235, 236, 238, 239, 241, 242, 244, 245, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 260, 262, 267, 271, 277, 278, 280, 281, 282, 286, 287, 290, 291, 337, 340, 345, 378, 396, 398, 418

Sociedades mercantis 225

Sociedades por ações 225

## T

Terceirização 47, 48, 51, 52, 54, 58, 150, 179, 180, 182

Transparência 4, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 123, 210, 211, 215, 216, 217, 219, 221, 241, 247, 249, 252, 254

Agência Brasileira do ISBN

ISBN 978-85-7247-775-8



9 788572 477758