



# PROCESSOS DE MANTER PESSOAS

- higiene, segurança, e qualidade de vida no trabalho

Apresentadores: Elizabeth Schwegler

Sofia del Carmen Bonilla de Souza Leal

# RELAÇÕES COM OS EMPREGADOS



Empresa deve manter os funcionários satisfeitos e motivados assegurando suas condições físicas, psicológicas e sociais.

# Dois modelos de manter pessoas



Modelo de ordem e de  
obediência cega

Ênfase na disciplina  
rígida

Padronização

Baseado na média e na  
generalidade das  
pessoas

Processos  
de manter  
pessoas

Modelo de  
autodeterminação e de  
auto-realização

Ênfase na flexibilidade e  
na motivação das pessoas

Diferenciação e  
diversidade

Baseado nas diferenças  
individuais das pessoas

# Trabalhar em uma organização requer muitas habilidades das pessoas:



- executar o seu trabalho;
- Relacionar com os colegas e superiores;
- Atender ao cliente;
- Focalizar metas e resultados a alcançar;
- E SOBRETUDO....seguir a regras da organização e aculturar-se nela.



# **ESTILOS DE ADMINISTRAÇÃO**

# Estilos de Administração



- Pressuposições a respeito da natureza das pessoas;
- McGregor identificou dois conjuntos de pressuposições:
  - teoria X
  - teoria Y

# TEORIA “X”



- Abordagem tradicional;
- Envolve convicções negativas a respeito das pessoas;
- Características autocráticas e impositivas;
- Predomina a coação das pessoas, a coação e o temor.
- O trabalho é imposto e o modelo de motivação é através de pagamento e de medidas de controle e segurança;

# TEORIA “Y”



- Abordagem moderna, envolve convicções positivas que levam os gerentes a assumir uma postura democrática e consultiva;
- Predomina o respeito as pessoas e às suas diferenças individuais;
- Pessoas com vozes ativas nos seus cargos, gostam de assumir responsabilidades;
- Cada indivíduo representa uma riqueza de recursos que são explorados por uma adequada administração;

# EXERCÍCIO – Qual é o sistema administrativo que predomina na sua organização ?



## 1- Autoritário-coercitivo:

Absoluta falta de confiança nos subordinados;  
Fluxo de informação verticalizado;  
Decisões centralizadas;  
Motivados negativamente, pela fiscalização;  
Modelo mais fechado de administração

## 2- Autoritário-benevolente

Confiança condescendente no subordinado  
Não se sentem livres para discutir com seus superiores;  
São motivados por recompensas e algumas punições reais  
Fluxo de informação ainda é vertical

# EXERCÍCIO – Qual é o sistema administrativo que predomina na sua organização



## 3- Consultivo

Envolve razoável confiança entre os subordinados;  
Se sentem livres para discutir com seus superiores sobre seu trabalho;  
São motivados por recompensas, punições ocasionais;  
Fluxo de informações descendente e ascendente;  
Comunicação de baixo para cima são aceitas, algumas vezes com desconfiança;  
Decisões gerais são feitas no topo da organização, as específicas são delegadas aos níveis mais baixos.

## 4- Participativo

Envolve total confiança nos subordinados;  
Subordinados se sentem à vontade com seus superiores para discutir quesitos de trabalho e são motivados por fatores econômicos;  
Sistema de compensação através de participação e envolvimento na fixação de objetivos;  
Fluxo de informação em todos os sentidos  
Comunicação ascendente é aceita plenamente;  
Tomada de decisões espalhada amplamente e coordenada  
É o modelo mais aberto.

# RELAÇÕES COM OS EMPREGADOS



# RELAÇÕES COM OS EMPREGADOS



Subordinados requerem atenção e acompanhamento pois enfrentam várias contingências internas e externas.

- 1- Comunicações:** a organização deve explicar sua filosofia, e solicitar sugestões;
- 2- Cooperação:** a empresa deve compartilhar o processo decisório e o controle das atividades;
- 3- Proteção:** local agradável e seguro;
- 4- Assistência**
- 5- Disciplina e conflito:** regras claras.

# Programas de Sugestões



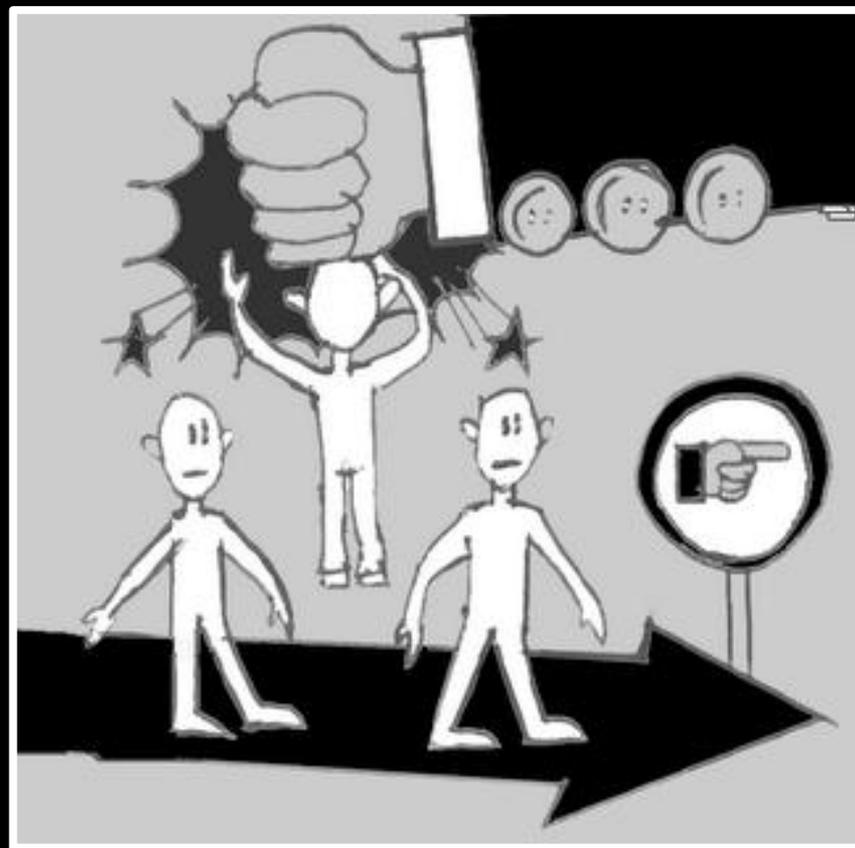
- Reconhecer o funcionário que deu a idéia;
- 10% dos lucros para o fornecedor da idéia;
- PROGRAMAS DE RECONHECIMENTO.

# PROGRAMA DE ASSISTENCIA AO EMPREGADO (PAE)



- Empresa oferece ajuda ao funcionário para tentar resolver os problemas, se necessário pode fornecer auxílio aos familiares;
  - 60% problemas pessoais (financeiro, legal e químico);
  - 40% problemas no trabalho (remuneração, desempenho, política da empresa);

# DISCIPLINA



# DISCIPLINA



- Atualmente refere-se à condição em que as pessoas conduzem a si próprias de acordo com as regras e procedimentos de um comportamento aceitável pela organização.
- É a autodisciplina-autocontrole.
- Não há necessidade de monitoração externa. A empresa monitora as metas e o alcance dos objetivos;
- **FUNCIÁRIOS PROBLEMÁTICOS-** faltas e atrasos;

# PROCEDIMENTOS DE DISCIPLINA



- Comunicação das regras e critérios de desempenho;
- Documentação dos fatos: empresa deve provar com documentos que justifiquem a ação disciplinar;
- Resposta consistente à violação das regras: saber e entender por que foi punido;

# DISCIPLINA PROGRESSIVA



- O funcionário tem a oportunidade de corrigir seu comportamento, antes que seja desligado da instituição;

GERALMENTE POSSUI 4 ETAPAS:

1. Advertência verbal;
2. Advertência escrita;
3. Suspensão sem remuneração;
4. Demissão: volta a cometer a mesma violação

# Disciplina positiva



- Encoraja o empregado a monitorar o seu próprio comportamento e assumir as responsabilidades das ações;
- Em vez de atribuir a culpa ao empregado, o supervisor enfatiza a solução colaborativa de problemas;
- O supervisor passa de adversário para conselheiro;

EX DE EMPRESAS: Union Carbide, General Eletrice Procter &Gamble.

# GESTÃO DE CONFLITOS



# GESTÃO DE CONFLITOS



- Os objetivos de todos não são iguais;
- Conflitos internos (intrapessoal) e externos (interpessoal).

## CONDIÇÕES ANTECEDENTES AOS CONFLITOS

- ambigüidade de papel: expectativas pouco claras;
- Objetivos concorrentes

# GESTÃO DE CONFLITOS



- Recursos compartilhados: o aumento de recurso para um setor pode levar a redução em outro;
- Interdependência das atividades: trabalho em grupo;

UM BOM ADMINISTRADOR DEVE SABER FAZER A  
ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS

# EFEITOS DO CONFLITO



- Se bem administrados os conflitos, eles podem dar resultados positivos:
  - Faz com o que os funcionários despertem interesse em descobrir meios eficazes de desenvolver as tarefas;
  - Pode aumentar a coesão entre os integrantes de um grupo;
  - Pode ser um meio de chamar atenção para problemas existentes e funcionar como um mecanismo de correção;



“ Os efeitos dos conflitos podem ser positivos ou negativos, dependem com eles são administrados”.

Melhores empresas para se trabalhar:

Accor Brasil, AGF, Azaléia, Brahma, Brasmotor, Coca-Cola, Electrolux, Elma Chips, Fiat, Gerdau, Goodyear, HP, IBM, McDonald's, Nestlé, O Globo, Usiminas, Xerox e 3M.



# HIGIENE, SEGURANÇA E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

“O ambiente de trabalho se caracteriza por condições físicas e materiais e condições psicológicas e sociais.”

### *Função dos gerentes de RH*



Assegurar um local de trabalho livre de riscos desnecessários e de condições ambientais que possam provocar danos à saúde física e mental das pessoas.

# HIGIENE DO TRABALHO

Ambiente saudável de trabalho

Condições ambientais físicas que atuem positivamente sobre todos os órgãos dos sentidos humanos

Ruído, ar, temperatura, umidade, luminosidade e equipamentos de trabalho.



# PROGRAMA DE HIGIENE DO TRABALHO

## *Ambiente físico*

Iluminação, ventilação, temperatura, ruídos

## *Ambiente psicológico de trabalho*

Relacionamentos humanos

Tipo de atividade

Estilo de gerência

Eliminação de possíveis fontes de estresse

## *Princípios de ergonomia*

Máquinas e equipamentos

Instalações

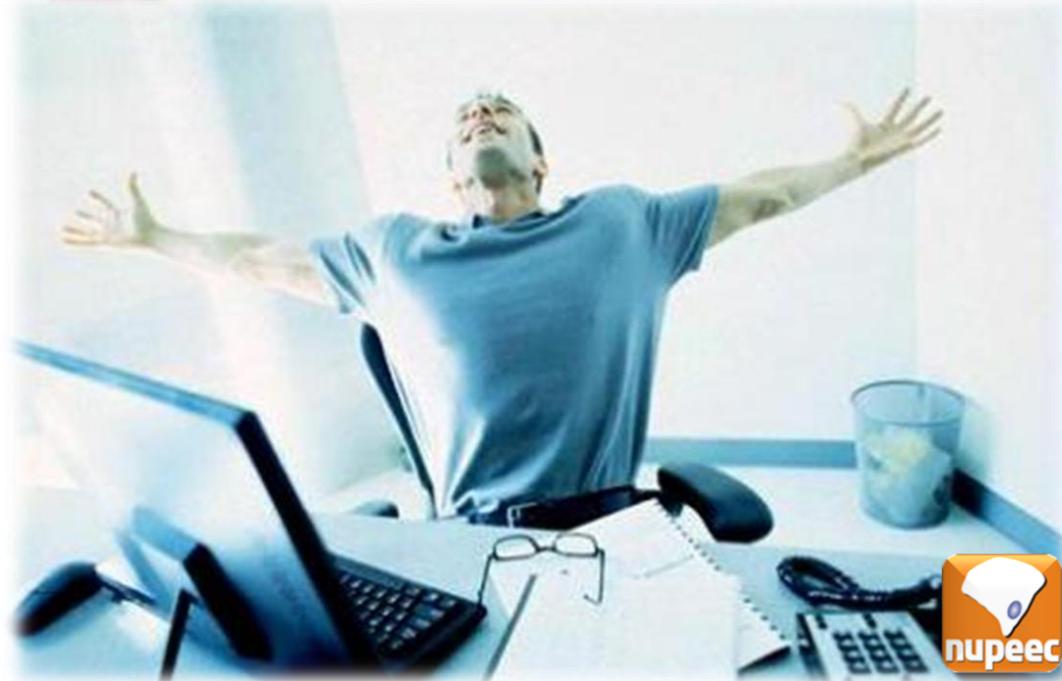
Ferramentas

## *Saúde ocupacional*

Riscos físicos e biológicos

Tóxicos e químicos

Condições estressantes



# PROBLEMAS DE SAÚDE NAS ORGANIZAÇÕES

Alcoolismo e dependência química  
AIDS  
Estresse  
Exposição a produtos químicos perigosos  
Condições ambientais  
Hábitos alimentares inadequados  
Sedentarismo  
Automedicação

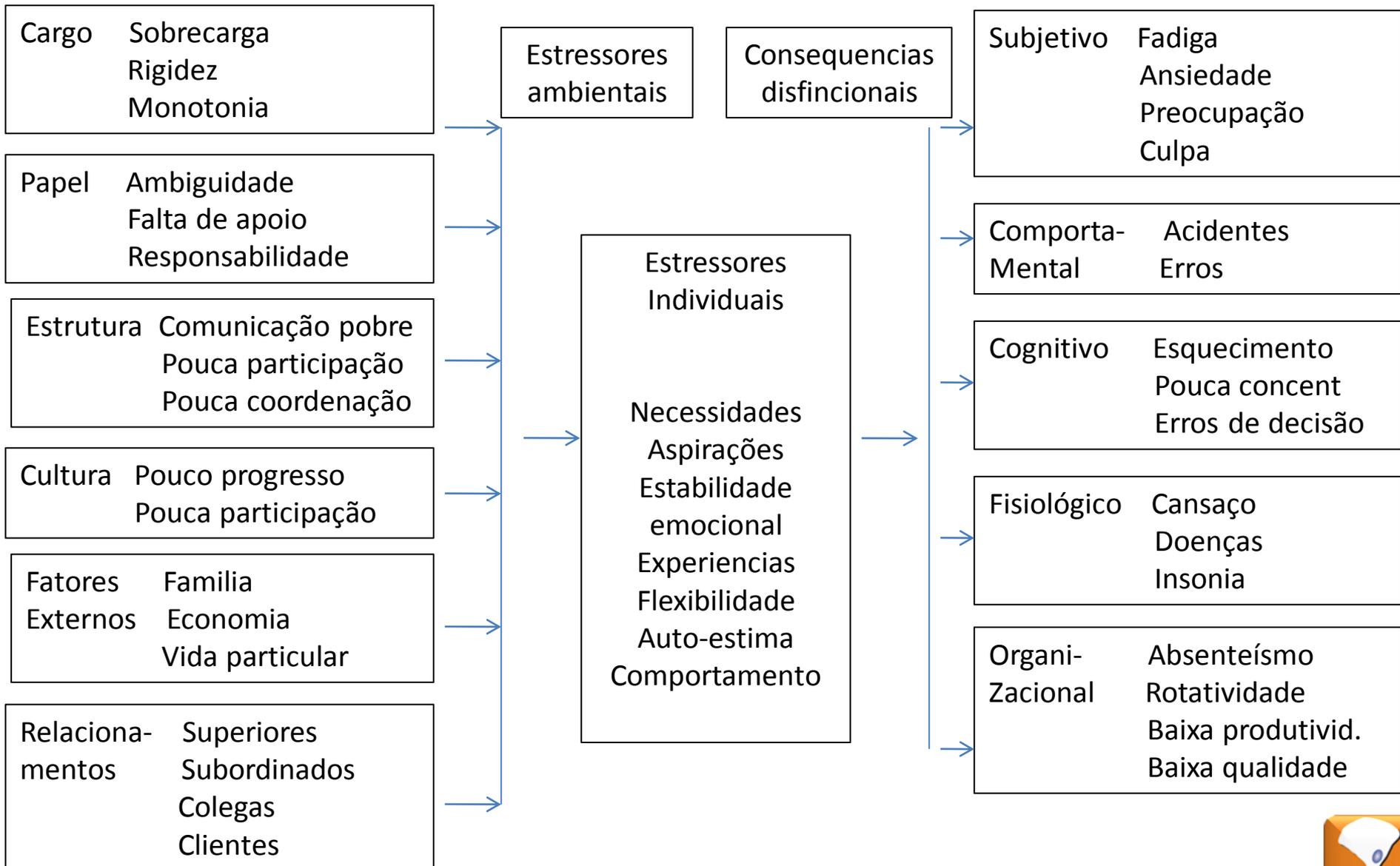


## PROGRAMA DE SAÚDE OCUPACIONAL

Sistema de indicadores  
Sistema de relatórios médicos  
Regras e procedimentos para prevenção médica  
Recompensas aos gerentes e supervisores pela administração eficaz da função de saúde ocupacional



# ESTRESSE NO TRABALHO



Os estressores na vida de cada pessoa

# MÉTODOS PARA REDUZIR O ESTRESSE

Planejamento

Exercício físico

Biofeedback

Meditação ou relaxamento

Psicoterapia

Psicanálise

# SEGURANÇA NO TRABALHO

“É o conjunto de medidas técnicas, educacionais, médicas e psicológicas utilizadas para prevenir acidentes, eliminando as condições inseguras do ambiente ou convencendo as pessoas da implantação de práticas preventivas”

## **Classificação dos acidentes no trabalho**

Acidente sem afastamento  
Acidente com afastamento  
    Incapacidade temporária  
    Incapacidade parcial permanente  
    Incapacidade permanente total  
Morte

## **Causas dos acidentes no trabalho**

Condições inseguras  
Atos inseguros  
Traços de personalidade que  
predispõem a acidentes

**Custos dos acidentes**



# PREVENÇÃO DE ACIDENTES

## Eliminação das condições inseguras

- Mapeamento de áreas de risco
- Análise profunda dos acidentes
- Apoio irrestrito da alta administração

## Redução dos atos inseguros

- Processos de seleção pessoal
- Comunicação interna
- Treinamento
- Reforço positivo



# QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

“O conceito de QVT envolve, atualmente, tanto os aspectos físicos e ambientais, como os aspectos psicológicos do local de trabalho”

## Componentes da QVT

- A satisfação com o trabalho executado
- As possibilidades de futuro na organização
- O reconhecimento pelos resultados alcançados
- O salário percebido
- Os benefícios auferidos
- O relacionamento humano dentro do grupo e da organização
- O ambiente psicológico e físico de trabalho
- A liberdade e responsabilidade de tomar decisões
- As possibilidades de participar

“Se a qualidade do trabalho for pobre, conduzirá à alienação do empregado e à insatisfação, à má vontade, ao declínio da produtividade, e a comportamentos contraproducentes (roubo, sabotagem, etc).”



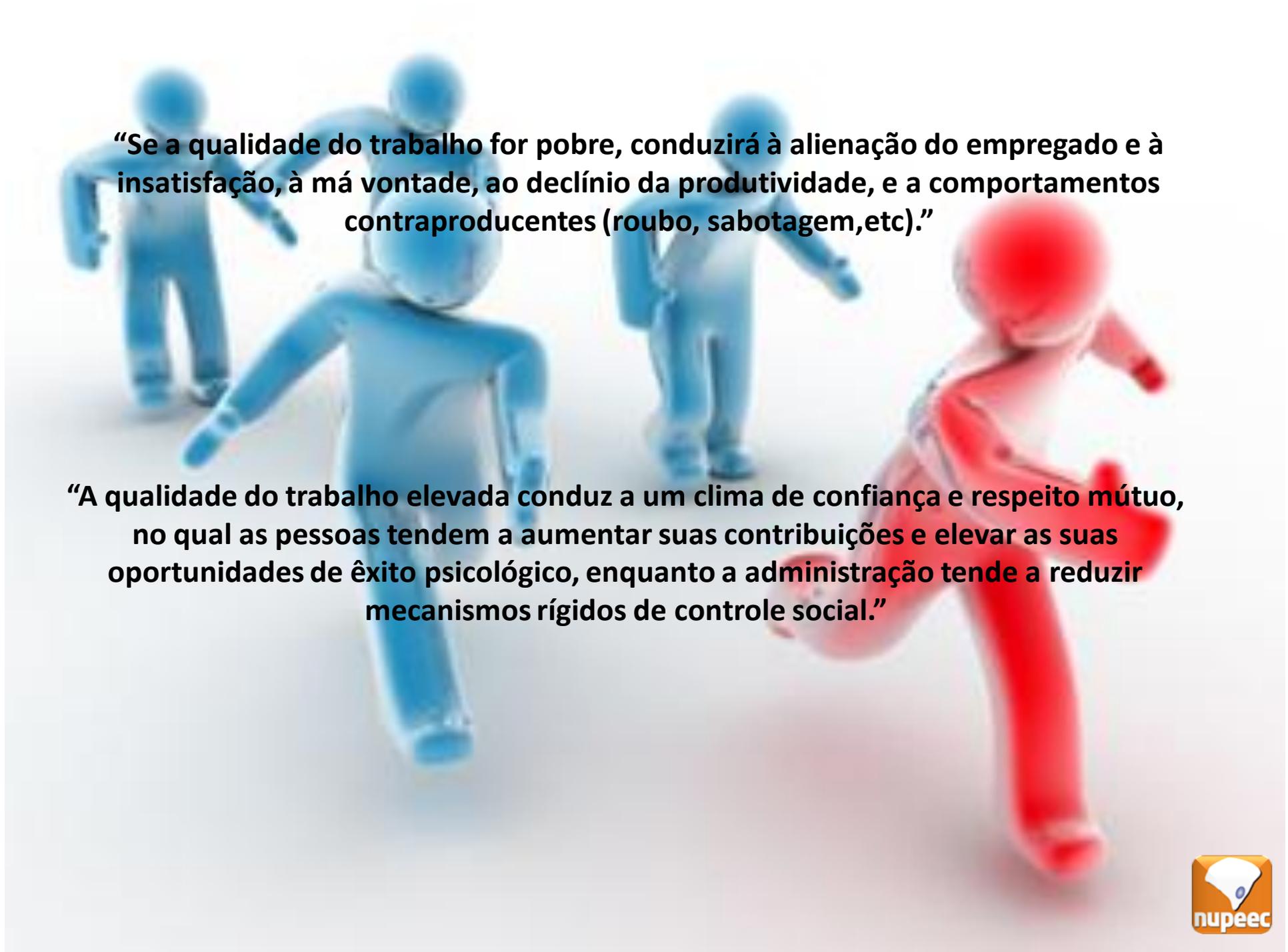
# PROGRAMAS DE BEM-ESTAR DOS FUNCIONÁRIOS

## *Caráter profilático*

Ajudar os funcionários a identificar riscos potenciais de saúde

Educar os funcionários a respeito de riscos de saúde, como pressão sanguínea elevada, fumo, obesidade, dieta pobre e estresse

Encorajar os funcionários a mudar seus estilos de vida através de exercícios, boa alimentação e monitoramento de saúde



**“Se a qualidade do trabalho for pobre, conduzirá à alienação do empregado e à insatisfação, à má vontade, ao declínio da produtividade, e a comportamentos contraproducentes (roubo, sabotagem, etc).”**

**“A qualidade do trabalho elevada conduz a um clima de confiança e respeito mútuo, no qual as pessoas tendem a aumentar suas contribuições e elevar as suas oportunidades de êxito psicológico, enquanto a administração tende a reduzir mecanismos rígidos de controle social.”**

Obrigada pela atenção!  
Boa tarde!

