

**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE
CURSO ADMINISTRAÇÃO**

THAUANNY MAYARA BATISTA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO-ESTUDO DE CASO EM UMA
INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR DO RIO GRANDE DO NORTE**

**NATAL/RN
2017**

THAUANNY MAYARA BATISTA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO-ESTUDO DE CASO EM UMA
INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR DO RIO GRANDE DO NORTE**

Trabalho de conclusão de curso
apresentado à coordenação do Curso de
Administração do Centro Universitário do
Rio Grande do Norte como requisito
parcial para obtenção do título de
Bacharel em Administração.

Orientador: Ana Maria da Silva Souza,
Msc.

Aprovado em: _____ / _____ / _____

BANCA EXAMINADORA

Ana Maria da Silva Souza
Orientadora

Marcelo Santos Arcanjo
Membro Examinador

Alessandra Silva de Oliveira Martins
Membro Examinadora

Sumário

1	INTRODUÇÃO.....	6
1.1	Objetivos	7
1.1.1	Objetivo Geral:.....	7
1.1.2	Objetivos Específicos:	7
1.2	Justificativa.....	8
2	REFERENCIAL TEÓRICO	8
2.1	TEORIA DAS RELAÇÕES HUMANAS	8
2.2	GESTÃO DE PESSOAS	10
2.2.1	Processo de agregar pessoas:	10
2.2.2	Processo de aplicar pessoas:	10
2.2.3	Processo de recompensar pessoas:.....	10
2.2.4	Processo de desenvolver pessoas:	10
2.2.5	Processo de manter pessoas:	10
2.3	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	13
2.4	MODELOS DE QVT:.....	16
2.4.1	Modelo de QVT de Nadler e Lawler.....	16
2.4.2	Modelo de QVT de Hackman e Oldhan	17
2.4.3	Modelo de Walton.....	18
2.4.4	Modelo de Eda Fernandes	19
3	METODOLOGIA	20
4	RESULTADOS	21
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	30
	REFERÊNCIAS.....	33
	APÊNDICE	35

RESUMO

O presente artigo aborda a necessidade do estudo da qualidade de vida no trabalho, ponto bastante importante, pois um profissional saudável e que se sente bem em seu ambiente de trabalho, tem níveis de produtividade maiores do que aqueles que não se sentem. Percebe-se esses níveis de forma quantitativa, com a redução de avarias, aumento de vendas e entre outros ganhos, como de forma qualitativa, melhorando o atendimento ao cliente, bom relacionamento entre as equipes, motivação e produtividade. Assim, o objetivo do trabalho é analisar qual o nível de qualidade de vida no trabalho dos colaboradores de uma instituição de ensino superior de Natal/RN, foi realizada uma pesquisa descritiva-quantitativa, com uma população de estudo de 122 funcionários. Obteve-se o resultado de que a instituição estudada necessita melhorar pontos como: a saúde preventiva de seus funcionários, investir em treinamentos e continuar com os pontos positivos, tais como: dá importância as sugestões dos funcionários, orientação do superior em relação ao seu trabalho e as boas condições de trabalho. Com a melhoria dos pontos abordados acima e a continuidade dos pontos positivos, a organização alcança um nível de integração entre pessoas e processos, buscando assim a melhoria contínua para ambos os lados.

Palavras-chaves: Qualidade de vida no trabalho; Satisfação no trabalho; Motivação; Pessoas.

ABSTRACT

This article addresses the need to study quality of life at work, a very important point, since a healthy professional who feels good in his work environment has higher productivity levels than those who do not feel. These levels can be perceived in a quantitative way, with the reduction of failures, increase of sales and among other gains, as in a qualitative way, improving the customer service, good relationship between the teams, motivation and productivity. Thus, the objective of the study is to analyze the level of quality of life in the work of the employees of a higher education institution in Natal / RN, a descriptive-quantitative research was carried out, with a study population of 122 employees. The result was that the institution studied needs to improve such points as: preventive health of its employees, invest in training and continue with the positive points, such as: gives importance to the suggestions of employees, orientation of the superior in relation to their work and good working conditions. With the improvement of the points discussed above and the continuity of the positive points, the organization reaches a level of integration between people and processes, thus seeking continuous improvement for both sides.

Keywords: Quality of life at work; Job satisfaction; Motivation; People.

1 INTRODUÇÃO

Com a globalização e o mundo empresarial cada vez mais competitivo, exige-se muito mais no ambiente organizacional. Colaboradores sendo intensamente cobrados em ter uma disponibilidade de tempo, buscar capacitações para adequar-se ao mercado e não perder a empregabilidade, exigindo um maior esforço físico e mental. Com todos esses pontos a serem cobrados rotineiramente, percebe-se que o indivíduo fica sobrecarregado e por vezes desmotivado.

Dessa forma Limongi-França (2008, p.22) questiona:

No cenário marcado pela exuberância tecnológica, a qualidade de vida é uma necessidade? Ou é um modismo pós-industrial? Ou, ainda, é uma resposta a pressões da vida moderna diante das novas exigências de adaptação ao viver globalizado?

Seria a qualidade de vida no trabalho (QVT) uma moda ou uma necessidade? As organizações tem que ter um olhar na percepção de que a QVT é um ponto chave imprescindível e primordial para o seu bom funcionamento. Olhando como moda, tem-se uma QVT paliativa, ou seja, acalma temporariamente um mal, e em seguida reacende. Olhando como uma necessidade, um modo de gestão, tem-se uma alteração de forma assertiva nas condições de trabalho, na relação chefe-subordinado, na organização e entre outros pontos que ajudam a construir a QVT dos colaboradores.

A autora acrescenta ainda que:

A resposta é simples. Existe uma nova realidade social: aumento da expectativa de vida, maior tempo de vida trabalhando em atividades produtivas, maior consciência do direito à saúde,...). A maioria dessas exigências é de natureza psicossocial. Elas atingem e modelam interativamente pessoas e instituições de qualquer tipo.

Com tantas imposições exigidas ao colaborador, a curto prazo causa estresse. Tema muito discutido e de forte presença nas organizações. Pois é considerado um dos maiores males organizacionais. Uma vez que, acarreta várias doenças que provocam a improdutividade e refletem no trabalho.

As causas do estresse ocupacional se dão por vários motivos, sejam eles, longas jornadas, ambiente desagradável, insegurança, salário inadequado e dentre outros. São danos que podem causar grandes custos para a organização e para o colaborador, pois o estresse ocasiona doenças como gastrite, depressão e distúrbios no sono, provocando a improdutividade, erros, atrasos e o absenteísmo.

E para isso não ocorrer, ou pelo menos reduzir a frequência, é necessário que medidas sejam adotadas, tais como: oferecer melhores condições de trabalho, ouvir o colaborador, elogiar o seu trabalho, e levar isso para o ambiente externo, onde pode ocorrer o incentivo a atividades de entretenimento e lazer.

Contudo, a participação humana faz parte de um envolvimento indispensável, não sendo apenas o suficiente a ajuda do capital financeiro, qualidade em seus produtos/serviços, tecnologia, dentre outros. Há bem mais que isso, é a junção de todos esses e outros aspectos que compõem a empresa junto com a ajuda do colaborador para assim atingir os seus objetivos.

No entanto, para que ocorra um bom resultado, os colaboradores precisam ter uma boa qualidade de vida no trabalho, fazendo assim com que ocorra uma satisfação em fazer parte daquele ambiente e poder contribuir para o sucesso da empresa. Caso isso não aconteça na prática, os colaboradores não são muito produtivos. Assim afirma Francisco Lacombe (2011, p. 481):

“Quem não está satisfeito não dá o melhor de si, não tem comprometimento com a empresa, faz o necessário para manter o emprego, mas não se esforça, não dá aquele “algo mais” tão necessário para vencer a competição.”

Apesar da nomenclatura, a qualidade de vida no trabalho não restringe apenas ao ambiente de trabalho, há uma relação entre a vida pessoal e profissional, onde o número de problemas que as pessoas levam do trabalho para a casa acaba sendo maior do que o inverso.

Percebendo a importância do estudo e da aplicação da QVT na organização, tem-se o seguinte problema da pesquisa: **Qual o nível de qualidade de vida dos colaboradores de uma Instituição de Ensino Superior do Rio Grande do Norte?**

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo Geral:

Analisar o nível de qualidade de vida dos colaboradores de uma Instituição de Ensino Superior do Rio Grande do Norte.

1.1.2 Objetivos Específicos:

- Analisar o perfil dos funcionários;
- Estudar o nível de qualidade de vida dos funcionários.

1.2 Justificativa

QVT é um assunto que desperta interesse dos administradores, colaboradores, gestores e grande parte da academia, visto que é um tema que oferece medidas para que a empresa e os colaboradores evoluam juntos, com o propósito de alcançar os objetivos e metas da organização e proporcionar melhores condições de trabalho.

Com a percepção da importância do assunto e sua aplicabilidade, ocorreu a escolha de ser desenvolvido em uma Instituição de Ensino Superior do Rio Grande do Norte, como forma de mostrar o nível da qualidade de vida dos seus colaboradores.

E, pelo ponto de vista acadêmico, justifica-se a escolha do tema pela oportunidade de praticar os conhecimentos adquiridos em sala de aula e poder aprender e se aprofundar mais nesse assunto.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 TEORIA DAS RELAÇÕES HUMANAS

A Teoria das Relações Humanas ou Escola das Relações Humanas, faz parte do grupo de teorias da administração, teve origem nos Estados Unidos em 1932, sua criação ganhou força através da Grande Depressão, mais conhecida com a crise de 1929, que é considerada o pior e mais longo período de recessão econômica do século XX. Segundo Chiavenato (2014, p. 166):

“A Teoria das Relações Humanas nasceu da necessidade de corrigir a forte tendência à desumanização do trabalho com a aplicação de métodos rigorosos, científicos e precisos aos quais os trabalhadores tinham de se submeter.”

Foi através do resultado da experiência de Hawthorne, liderada por Elton Mayo, entre os anos de 1927 a 1932, que tinha como propósito estudar a fadiga, os acidentes, a rotatividade e os efeitos das condições do ambiente de trabalho sobre a produtividade humana em uma fábrica onde produzia equipamentos e componentes telefônicos. O objetivo era analisar as condições físicas e as relações humanas no ambiente de trabalho. Com isso, obteve-se o seguinte resultado:

- Nível de produção é resultante da integração social: Ou seja, é a capacidade social do trabalhador que vai determinar a sua eficiência e competência na execução de sua atividade.
- Comportamento social dos empregados: Isto é, o trabalhador não se vê de forma isolada, eles se veem como grupos sociais, onde isso é bastante relevante para a Administração.
- Recompensas e sanções sociais: Quer dizer que os operários que produziam acima ou abaixo do nível estabelecido, perdiam a consideração dos colegas. Então, preferiam produzir menos, e por isso ganhar menos, do que pôr em risco suas relações amistosas com os demais. Influenciando diretamente na produção da empresa.
- Grupos informais: Nesse ponto é a percepção do comportamento social dos trabalhadores, suas crenças, atitudes, expectativas, motivação e etc.
- Relações humanas: Interação social e constante entre pessoas e grupos nas organizações.
- Importância do conteúdo do cargo: A rotina repetitiva das atividades exercidas pelos trabalhadores, faziam com que tornava monótonas, assim, diminuía a produtividade dos mesmos e afetava de forma desfavorável a eficiência e sua satisfação.
- Ênfase nos aspectos emocionais: Percebe-se o destaque para os elementos emocionais e até os irracionais do comportamento humano.

Anteriormente a essa escola, tinha como modelo a teoria clássica, que surgiu na Europa em 1916, idealizada por Henri Fayol, que buscava a máxima eficiência pela visão do homem econômico, onde tinha como conceito, combate ao desperdício, a administração como processo e eficiência do modo burocrático de organização. Ou seja, o homem era visto de forma mecanizada.

Com o surgimento da teoria das relações humanas, o *“homo economicus”* (teoria clássica) saiu de cena e deixou o lugar para *“homu social”*. Pois Mayo e seus seguidores perceberam que a elaboração de planos de incentivo salarial era visto de forma secundária, as pessoas são motivadas pela necessidade de reconhecimento, aprovação social e participação nas atividades dos grupos sociais nos quais convivem. Em resultado disso as decisões tomadas nas organizações passaram a levar em consideração os funcionários e suas necessidades para com o trabalho.

2.2 GESTÃO DE PESSOAS

Gestão de pessoas (GP) é um conceito empregado as estratégias que objetivam atrair, reter, potencializar e administrar o capital humano de uma empresa. As empresas que a possuem entre suas políticas internas são aquelas que formam profissionais mais bem qualificados e motivados para desempenhar as suas funções.

Na organização é um setor muito importante, em razão de contribuir para um bom relacionamento entre os colaboradores e a organização.

De acordo com Chiavenato (2008, p. 15) a GP é um conjunto de seis processos dinâmicos e interativos, são eles:

2.2.1 Processo de agregar pessoas: São os processos de suprimento de pessoas. Incluem recrutamento e seleção.

2.2.2 Processo de aplicar pessoas: São os processos utilizados para desenho de cargos, que inclui: análise e descrição de cargos, orientação das pessoas e avaliação do desempenho.

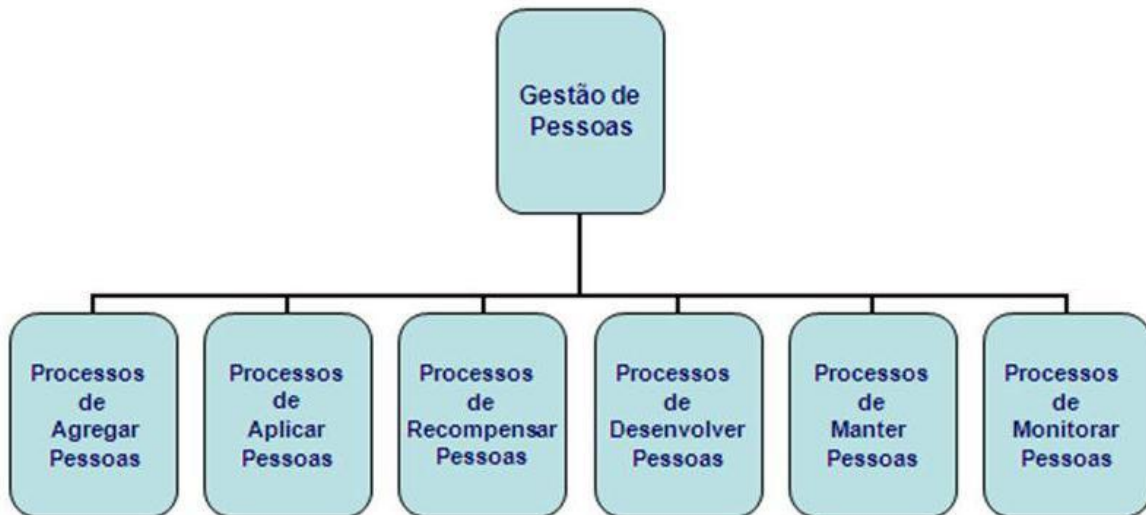
2.2.3 Processo de recompensar pessoas: São os processos utilizados para incentivar as pessoas e satisfazer suas necessidades individuais mais elevadas. Como por exemplo: ajudar ao colaborador a pagar um curso no qual ele sonha.

2.2.4 Processo de desenvolver pessoas: São os processos utilizados para capacitar e incrementar o desenvolvimento profissional e pessoal das pessoas. Envolvem seu treinamento e desenvolvimento, gestão do conhecimento e gestão de competências, aprendizagem e entre outros.

2.2.5 Processo de manter pessoas: São os processos utilizados para criar condições ambientais e psicológicas satisfatórias para as atividades das pessoas. Esse tópico tem relação com a cultura organizacional, clima, higiene e segurança.

2.2.6 Processo de monitorar pessoas: São os processos utilizados para acompanhar, controlar as atividades e verificar resultados. Incluem bancos de dados e sistemas de informações gerenciais.

Figura 01: Os Seis Processos de Gestão de Pessoas



Fonte: Adaptado de Chiavenato(2008).

O processo de manter pessoas é uma das formas com que a organização tende a deixar ou não o colaborador satisfeito. O ambiente de trabalho se caracteriza por condições físicas e materiais ou por condições psicológicas e sociais. Dentro das condições físicas estar incluso a iluminação. Um ponto tão simples ao ver de algumas pessoas, porém de grande valor. Afinal, a luminosidade tem que ser adequada a cada tipo de atividade. Outro aspecto contido nas condições físicas, são os ruídos, pois atividades com altos níveis de som, causam danos a saúde auditiva. Já em relação as condições psicológicas e sociais, nota-se aspectos ligados a relacionamentos humanos agradáveis, atividade a ser executada de forma agradável e motivadora, estilo do líder democrático e participativo e etc.

A aplicação desses fatores faz com que gere benefícios para ambos os lados, aumentando a produtividade, reduzindo acidentes, doenças e absenteísmo. Tornar a empresa em um ambiente de trabalho agradável é uma das consequências para a empresa ser bem sucedida. Afinal de contas, mais importante do que ter bons profissionais, é cuidar deles, e mais ainda é mantê-los.

Há uma relação entre os seis processos, uma vez que a boa ou mal operação de um interfere nos demais. Caso não haja um processo de desenvolvimento e capacitação dos colaboradores, como exigir que o exercício de sua função seja positivo? Ou ainda, a empresa não tem a cultura de monitorar as pessoas, ou seja, não lhes dão um feedback dos seus resultados, como o colaborador saberá que está falhando em um dos pontos executados? Assim, para um bom desempenho da empresa e do colaborador, necessita-se de um equilíbrio na junção da aplicabilidade de todos os processos.

Um ponto que a gestão de pessoal aborda é a questão de visualizar as pessoas como parceiros da organização e não como recursos organizacionais. Para Chiavenato (2008, p.10) ele afirma que:

“Como recursos, eles são padronizados, uniformes, inertes e precisam ser administrados, o que envolve planejamento, organização, direção e controle de suas atividades, já que são considerados sujeitos passivos da ação organizacional.”

Ou seja, não deve olhar os colaboradores como sujeitos passivos, afinal, eles não são. Depende de muitos recursos para alcançar o sucesso da empresa, ou pelo menos a sobrevivência no mercado, todavia a união desses recursos fazem com que essa tarefa fique menos difícil.

Apesar disso, é muito frequente ouvir discursos de valorização das pessoas e na prática ocorrer o contrário.

(...) No interior das empresas, nos escritórios, no chão de fábrica e mesmo em reuniões técnicas, o discurso institucional – de valorização das pessoas – é continuamente substituído por relacionamentos indiferente, pressão excessiva, assédio moral, acesso privilegiado a informações e abuso do poder hierárquico. (LIMONGI-FRANÇA, 2006, p.109)

Há uma extensão no conceito de QVT, que deve-se olhar o ser humano como biopsicossocial, ou seja, um conceito que emprega 3 dimensões, sendo elas: biológica, que compreende como a causa da doença decorre no funcionamento do corpo do indivíduo; a psicológica, que procura potenciais causas psicológicas para um problema de saúde, como a falta de auto-controle, perturbações emocionais e pensamento negativo; e por último, a social, que investiga como os diferentes

fatores sociais, como o status socioeconômico, cultura e as relações sociais podem influenciar a saúde.

Entre os séculos XVII ao XX, saúde era definido meramente com o olhar biomédico, isto é, as doenças eram causadas apenas por causas biológicas. Posteriormente, a Organização Mundial da Saúde (OMS) conceituou saúde não apenas como a ausência de doenças, mas como a “situação de perfeito bem-estar físico, mental e social” da pessoa. Ou seja, reunindo esses três aspectos temos o enfoque biopsicossocial, que foi idealizado por George L. Engel, modelo que pelo qual permite a visualização da doença em um resultante da interação dos mecanismos acima citados (HAYDU E SOUZA, 2015). Com isso o modelo biomédico deu lugar ao biopsicossocial. Que apesar de cada termo ter sua definição é necessário que avancem de forma paralelamente. Todavia, alguns autores afirmam que o conceito de saúde é uma visão ultrapassada, uma perfeição inatingível, explicando de forma que a pessoa pode estar em um estado físico bom, com boas condições mentais e um bom relacionamento social, entretanto, alcançar um nível de perfeição é algo bem mais longe da realidade.

2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Pode-se entendê-lo como o nível de satisfação em que os colaboradores estão para com a sua função na empresa. E esse nível é definido através de vários fatores a ser analisados, que conseqüentemente influenciam em sua produtividade, em seu bem-estar físico, social, mental e psicológico. Alguns conceitos de acordo com a percepção de autores:

Albuquerque (1992) apud Vieira (2013, p.5): “Ações e diagnósticos envolvendo melhorias e motivações gerenciais visando propiciar condições adequadas de desenvolvimento das relações humanas para a realização do trabalho”.

Fernandes (1999) apud Vieira (2013, p.5): “Qualidade de vida trabalho está associada à melhoria das condições físicas, atendimento das reivindicações dos trabalhadores e ampliação do conjunto de benefícios”.

Walton (1973) apud Vieira (2013, p.5): “Humanização do trabalho e responsabilidade social da empresas, envolvendo o atendimento das necessidades e aspirações do indivíduo”.

Limongi-França (1996) apud Vieira (2013, p.5): “Conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnósticos e implantação de melhorias e inovações dentro e fora do trabalho”.

Na atualidade é muito falado em ter qualidade em seus serviços, produtos, atendimento, na vida e também no seu trabalho. Porém, torna-se um pouco mais difícil quando é levado para o ambiente organizacional. Com o aumento da concorrência e das exigências dos clientes, exige-se bem mais dos colaboradores, e com isso a qualidade de vida do mesmo pode declinar.

Pressão, assédios, salário, falta de tempo, baixa produtividade, absenteísmo, todas essas são questões que podem causar a baixa qualidade de vida no trabalho dos funcionários. São pontos que não prejudicam apenas o lado dos trabalhadores, e sim também a parte organizacional. Uma empresa com baixa QVT, é uma empresa onde se tem geralmente maior número de rotatividade, insatisfação e desmotivação.

Por outro lado, empresas que possuem o comprometimento em proporcionar a satisfação do seu colaborador, tem pessoas envolvidas e engajadas no exercício da sua função e em poder colaborar com o seu sucesso.

Os trabalhadores passam bem mais tempo em seu trabalho do que em seu lar, por isso, deve ser levado a sério em ter uma política de QVT na sua empresa, independente das condições de cada empresa, ajustando assim a administração desse programa a sua realidade. Afinal, a intenção da QVT é o acordo entre ambas as partes, atendendo os interesses dos indivíduos e das organizações, aumentando a satisfação do colaborador e a produtividade da empresa. De acordo com Chiavenato (2010, p.4):

(...) De um lado, o trabalho toma considerável tempo das vidas e dos esforços das pessoas, que dele dependem para a subsistência e sucesso pessoal. Separar o trabalho da existência das pessoas é muito difícil, senão quase impossível, diante da importância e do impacto que o trabalho nelas provoca. Assim, as pessoas dependem das organizações nas quais trabalham para atingir seus objetivos pessoais e individuais.

Os programas de QVT envolvem a higiene da empresa, melhorias na infraestrutura, segurança, fatores psicológicos, sociais e profissionais, tais como: oportunidade de crescimento, motivação com a sua função, remuneração justa e

adequada, benefício, clima organizacional, reconhecimento pelo seu trabalho, feedback e o relacionamento com os seus colegas de trabalho.

Embora a QVT envolva tantas melhorias para o colaborador, não deve ser confundida como uma política de benefícios, já que ela tem haver como interesse em uma boa cultura organizacional, em ter gosto por ser daquela empresa, ter um clima participativo e de bons valores para o progresso na relação de empregado e empregador.

Muito se vê pelas organizações uma visão distorcida do que é QVT, pensam preferencialmente em remuneração, porém, não se trata apenas disso. Melhorias nas condições de trabalho, participação do colaborador como agente ativo, e entre outros, são aspectos importantes de conquistas para alcançar os objetivos da empresa e obter a QVT dos colaboradores. Com isso, Fernandes afirma:

Dar aos funcionários oportunidade de expressão e de participação nas decisões é, portanto, fundamental para a melhoria dos métodos de trabalho, dos produtos e da racionalização de custos. Mas é, acima de tudo, uma forma de reconhecimento da inteligência do funcionário, o que acaba se refletindo em sua qualidade de vida e na produtividade da organização, com ganhos para todos. (Fernandes, 1996, p.24)

E ela complementa:

Como se sabe, é praticamente impossível obter a satisfação do cliente quando dissociada da satisfação do empregado pois, *“afinal, Qualidade é, antes de tudo, uma atitude. Quem faz e garante a qualidade são as pessoas, muito mais do que os sistemas, as ferramentas e os métodos de trabalho”*.(Fernandes, 1996, p.25)

Contudo, envolver os funcionários em decisões da organização não é uma tarefa fácil de ser realizada, é preciso preparar os patrões e empregados. Questões como as seguir precisam ser respondidas e efetivadas, para que assim consiga alcançar o objetivo: Como estimular a participação do colaborador para expor suas ideias? Como fazer com que os chefes confiem e aceitem sugestões? Afinal, essa confiança pode resultar em prejuízo ou lucro. Apesar de diversos pontos a ser respondidos, é grande a evidência dos funcionários em desejar apresentar suas ideias e em rejeitar comportamentos autoritários por partes de chefes, onde só importa a palavra dos mesmos, e isso é decorrente do momento histórico social mais democrático.

Fernandes (1996) descreve tópicos recomendáveis ao implementar programas de QVT. Alguns estão descritos abaixo:

- ❖ Os programas de QVT não fiquem limitados a certos grupos na organização, mas envolvam todos os níveis e áreas;
- ❖ Não devam ser implantados sem um conhecimento teórico e técnico do assunto, fundamentado na literatura especializada;
- ❖ Sejam implantados a partir de uma necessidade da organização, e não inspirados pela moda;
- ❖ Incluam estratégias de resolução dos problemas organizacionais, através de métodos participativos;
- ❖ Procurem envolver melhorias no meio-ambiente de trabalho em termos físicos, mas sem descuidar de aspectos tecnológicos e psicossociais;
- ❖ As pessoas sejam treinadas para nova abordagem de resolução de problemas e, especialmente as chefias, para aceitar a participação dos empregados.

Pontos de grande valor que devem ser considerados pelos diretores das organizações, para que não seja apenas uma iniciativa do setor de recursos humanos, afinal, ele sozinho não tem autonomia suficiente para cumprir com os requisitos para aplicação dos programas de QVT

Embora a aplicação da QVT tenha seu grau elevado de importância, não pode ser vista como “a solução dos males”, ou seja, como a resolução de todos os problemas da organização. É necessário entender que programas de QVT são uma parte do todo, porém, uma parte que envolve o pessoal, fator de grande importância para atingir as metas e objetivos da empresa.

2.4 MODELOS DE QVT:

Diferentes autores estudaram modelos de QVT e desenvolveram parâmetros que atuam na qualidade de vida dos trabalhadores. Demonstrando através de indicadores, pontos nos quais influenciam a qualidade de vida das pessoas nas organizações. São eles:

2.4.1 Modelo de QVT de Nadler e Lawler

Chiavenato (1999, p.392) descreve que para Nadler e Lawler, a QVT está fundamentada em quatro aspectos:

- Participação dos funcionários nas decisões;

- Reestruturação do trabalho através do enriquecimento das tarefas e de grupos autônomos de trabalho;
- Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional;
- Melhoria no ambiente de trabalho quanto às condições físicas e psicológicas, horário de trabalho etc.

Tal modelo relata em um de seus aspectos a condição que o colaborador tem em ser parte integrante em decisões e não deixar isso apenas para os de cargo mais elevado. Possibilitando assim a sua participação em poder expor suas ideias e não ser visto apenas como parte de consumação da tarefa.

2.4.2 Modelo de QVT de Hackman e Oldhan

Para eles, as propriedades do cargo são essenciais na QVT. São capazes de obter resultados na área pessoal e profissional que é ligado diretamente a qualidade de vida no trabalho.

Relatado por Chiavenato (1999, p.392), Hackman e Oldhan afirmam que os aspectos baseados nos cargos são:

- Variedades de habilidades: o cargo deve requerer várias e diferentes habilidades, conhecimentos e competências da pessoa;
- Identidade da tarefa: o trabalho deve ser realizado do início até o fim para que a pessoa possa perceber que produz um resultado palpável;
- Significado da tarefa: a pessoa deve ter uma clara percepção de como o seu trabalho produz consequências e impactos sobre o trabalho das outras;
- Autonomia: a pessoa deve ter responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas, autonomia e independência para desempenhá-las;
- Retroação do próprio trabalho: a tarefa deve proporcionar informação de retorno à pessoa para que ela própria possa auto avaliar seu desempenho;

- Retroação extrínseca: deve haver o retorno proporcionado pelos superiores hierárquicos ou clientes a respeito do desempenho na tarefa;
- Inter-relacionamento: a tarefa deve possibilitar contato interpessoal do ocupante com outras pessoas ou com clientes internos e externos.

Um dos pontos abordados é a retroação do próprio trabalho, no qual não é muito praticado pelas empresas. Assim, o colaborador não consegue fazer uma avaliação e ver quais são os pontos a melhorar e ter o reconhecimento por aquilo que faz de bom. Causando assim uma falta de comunicação extremamente importante, no qual é de poder enriquecedor para ambas as partes.

2.4.3 Modelo de Walton

De acordo com Chiavenato (2006, p.451) esse modelo é constituído por 8 elementos e subdividido em várias dimensões:

Quadro 01: Elementos da QVT

1 - Compensação justa e adequada
2 - Condições de segurança e saúde no trabalho
3 - Utilização e desenvolvimento de capacidades
4- Oportunidades de crescimento contínuo e segurança
5- Integração social na organização
6 - Garantias constitucionais
7 - Trabalho e espaço total de vida
8 - Relevância social da vida no trabalho

Fonte: Walton (apud Chiavenato, 2006, p.451)

Walton trata de vários pontos de extrema importância para uma boa QVT, são eles:

- O colaborador ter oportunidade de crescimento na empresa, onde haverá uma busca de força interna, que dependerá dele, e a externa que é tal possibilidade de se conseguir o almejo do seu objetivo;
- A questão de que, por mais que ele passe mais tempo em seu trabalho do que na sua própria casa, consiga haver um equilíbrio e não prejudicar o seu trabalho;
- A empresa perceber que ela tem a responsabilidade pela segurança e o bem-estar físico do mesmo. Por isso, ter medidas suficientes para que não ocorra incidentes em sua jornada de trabalho.

Com a QVT aplicada na empresa, surge a concepção de trabalho humanizado, onde há um “acordo” e ocasiona vantagens para ambas as partes.

2.4.4 Modelo de Eda Fernandes

O modelo evidencia a QVT e ressalta a importância para as organizações que buscam a qualidade total (QT), e isso é explicado, sob sua ótica, que não pode se falar em qualidade de produtos e serviços, se aqueles que vão produzi-los não tem qualidade de vida no trabalho.

Fernandes (1996) apresenta dez fatores, no qual tem o objetivo de medir o nível de QVT dos colaboradores e um, onde detalha o perfil dos colaboradores. São eles:

- Percepção pessoal sobre QVT na empresa: objetiva detectar a percepção do funcionário sobre a qualidade de vida global na empresa;
- Condições de trabalho: objetiva explorar a satisfação do funcionário com as condições físicas em que executa suas funções, englobando os itens: limpeza, arrumação, segurança e insalubridade;
- Saúde: objetiva explorar a satisfação dos empregados com relação às ações da empresa no que se refere à saúde preventiva e curativa, a partir dos seguintes itens: assistência a funcionários e dependentes, educação/conscientização e saúde ocupacional;
- Moral: objetiva constatar a efetividade das ações gerenciais referentes a aspectos psicossociais que têm reflexo na motivação e moral do indivíduo, englobando os itens: identidade na tarefa, relações interpessoais, reconhecimento/feedback, orientação para as pessoas e garantia de emprego;
- Compensação: objetiva levantar o grau de satisfação dos funcionários em relação a práticas de trabalho e política de remuneração, a partir dos seguintes itens: salários (equidade interna e externa), salário variável (PROFIT, bônus, participação nos resultados) e benefícios (oferecidos pela empresa e em relação a outras empresas);
- Participação: objetiva explorar a percepção do funcionário em termos de aceitação e engajamento nas ações da empresa no sentido de gerar a sua participação efetiva, a partir de oportunidades relacionadas a: criatividade,

expressão pessoal, repercussão das ideias dadas, programas de participação e capacitação para o posto;

- Comunicação: objetiva investigar a eficácia das comunicações internas, em todos os níveis, para verificar o nível de informação com relação a: conhecimento de metas, fluxo de informações e veículos formais utilizados;
- Imagem da empresa: objetiva investigar a percepção do funcionário sobre os seguintes aspectos: identificação com a empresa, imagem interna, imagem externa, responsabilidade comunitária e enfoque no cliente;
- Relação chefe-subordinado: objetiva mensurar a satisfação do colaborador com relação à chefia, a partir dos seguintes itens: apoio socioeconômico, orientação técnica, igualdade de tratamento e gerenciamento pelo exemplo;
- Organização do trabalho: objetiva avaliar a organização das novas formas de trabalho, considerando os seguintes itens: inovações/métodos/processos, grupos de trabalho, variedade de tarefas e ritmo de trabalho;
- Dados de identificação: objetiva mensurar a população pesquisada, com base nos seguintes segmentos: setor/departamento, posto, turno, idade, sexo, nível de instrução e tempo de empresa.

3 METODOLOGIA

A metodologia é o conjunto de técnicas e processos empregados para a pesquisa e a formulação de uma produção científica.

“Pode-se definir pesquisa como o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos.” (Gil, 2010, p.1)

A pesquisa foi do tipo descritiva-quantitativa, e a população de estudo composta por todos os funcionários de uma Instituição de Ensino Superior do Rio Grande do Norte. Para a coleta de dados foi realizado um censo, foram enviados questionários para todos os 122 funcionários da instituição, entretanto 98 empregados devolveram, que corresponde a uma taxa de resposta de 80,33%.

Vergara (2000, p. 47) argumenta que a pesquisa descritiva expõe as características de determinada população ou fenômeno, estabelece correlações entre variáveis e define sua natureza. “Não têm o compromisso de explicar os

fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação". Cita como exemplo a pesquisa de opinião.

De acordo com Richardson apud Oliveira (2011, p. 25) afirma que:

“A pesquisa quantitativa é caracterizada pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas.”

O instrumento de coleta de dados foi do tipo questionário autoadministrado completamente estruturado (anexo 1), constituído de 31 perguntas fechadas a partir do modelo de Fernandes (1996). Esse tipo de instrumento apresenta perguntas e tópicos ordenados, sem a permissão de exclusão ou inclusão de respostas e com a condição de uma única opção por pergunta a ser escolhida pelo funcionário.

Na primeira parte do questionário estão as questões diretamente relacionadas com a QVT, abordando diversos aspectos de qualidade de vida no trabalho, agrupadas em 10 fatores: percepção sobre QVT, condições de trabalho, saúde, moral, compensação, participação, organização do trabalho, comunicação, relação chefe-subordinado e imagem. As variáveis que compõem cada fator foram mensuradas em escalas tipo Likert, que permite medir atitudes e verificar o grau de conformidade do entrevistado com afirmações propostas.

Já na segunda parte foram levantadas informações sobre os pesquisados, tais como idade, sexo, grau de escolaridade e tempo de empresa, que detalham o perfil dos mesmos.

As análises dos dados foram realizadas a partir da utilização de ferramentas de estatística descritiva e exploratória, como gráficos, tabelas e medidas de tendência central.

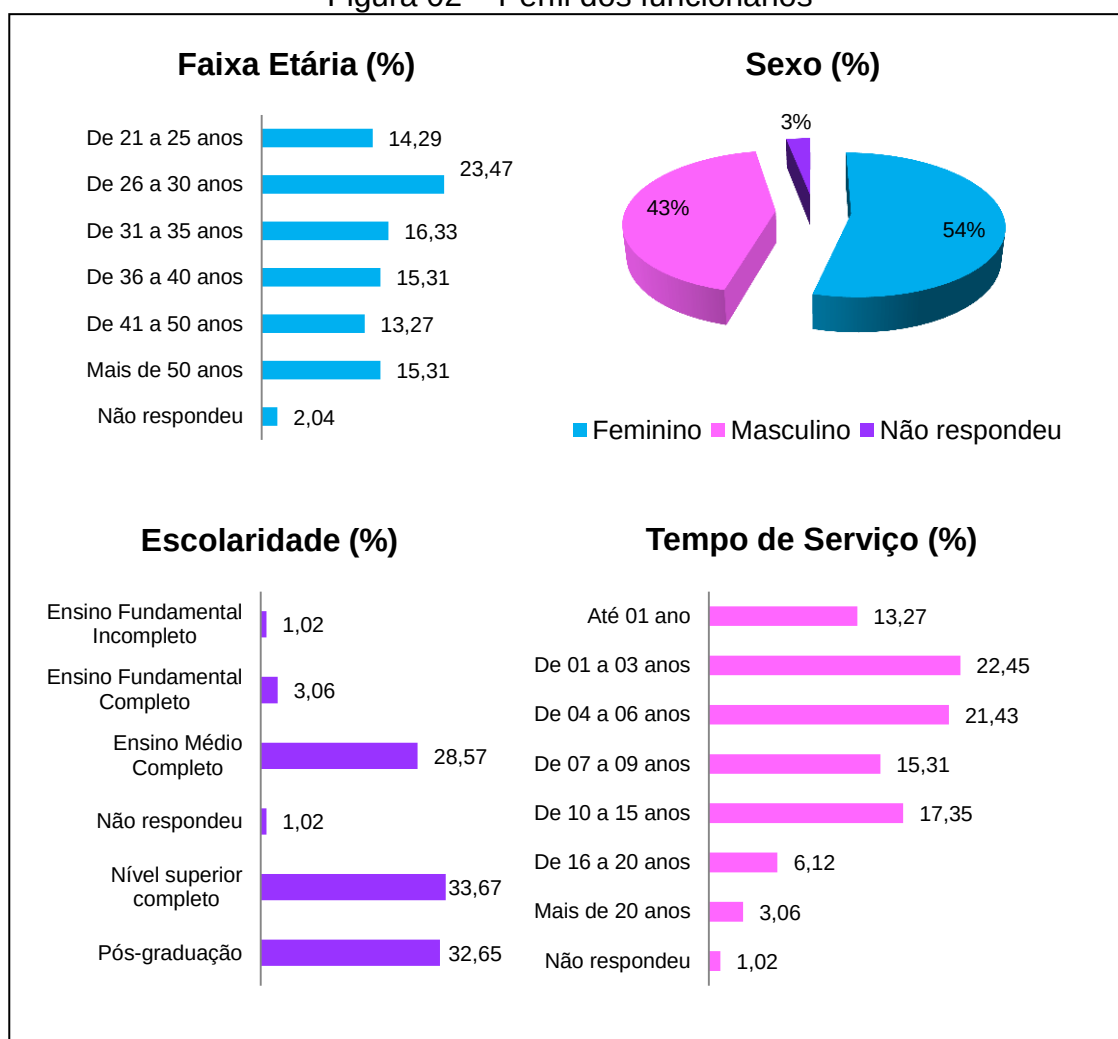
4 RESULTADOS

Neste tópico são apresentados os resultados obtidos pela coleta de dados, primeiro é apresentado o perfil dos entrevistados e a seguir cada fator analisado e as respectivas variáveis que os compõe.

A figura 01 apresenta o perfil dos entrevistados, observa-se que os funcionários em sua maioria são do sexo feminino (54,00%) e jovens, com uma faixa etária compreendida entre 21 e 35 anos (54,09%).

No tocante ao grau de escolaridade, 33,67% tem nível superior e 32,65% pós-graduação, revelando que os funcionários tem um alto grau de escolaridade, esse fato deve-se à própria natureza da instituição, associa-se esse fato também a uma política de benefício na qual os colaboradores possuem 50% de desconto em sua graduação e em pós-graduação. Em relação ao tempo de serviço, 57,15% tem menos de 06 anos de serviço.

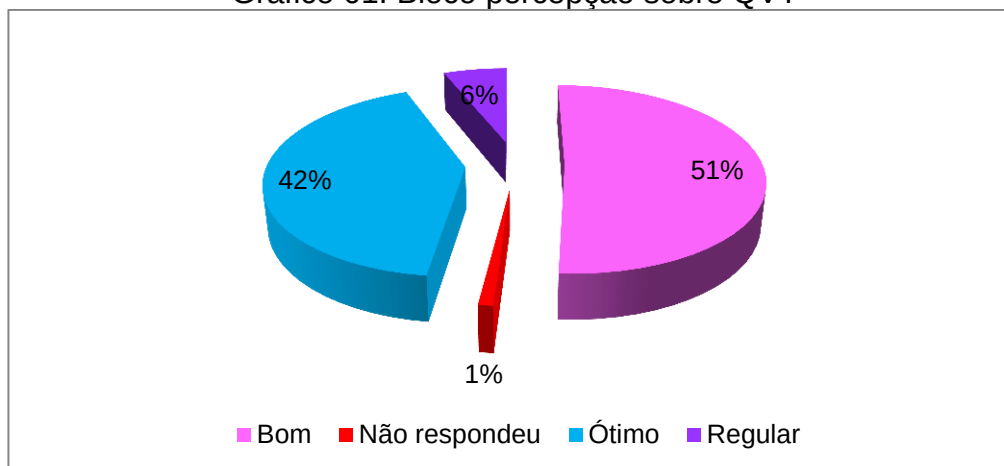
Figura 02 – Perfil dos funcionários



Fonte: Pesquisa realizada no período de 18 a 22/09/2017

A seguir é apresentado o resultado referente ao fator de percepção sobre QVT.

Gráfico 01: Bloco percepção sobre QVT

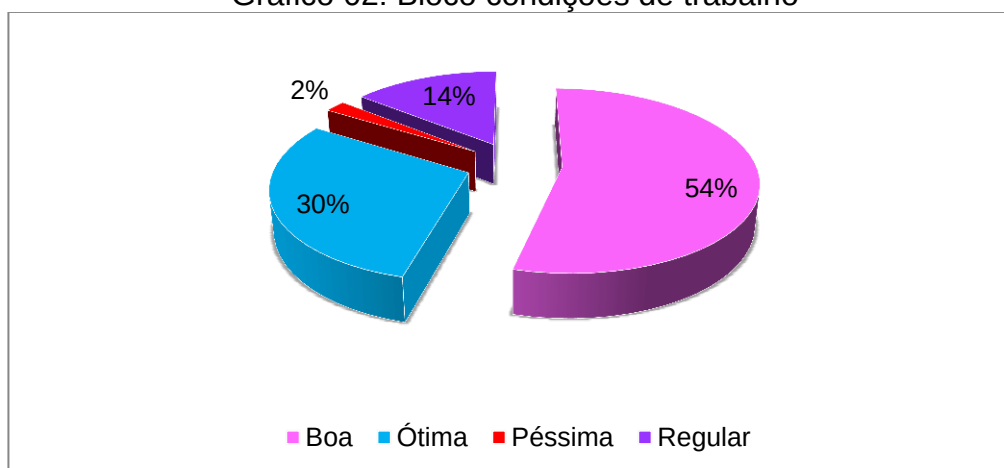


Fonte: Pesquisa realizada no período de 18 a 22/09/2017

Essa é uma questão introdutória que reflete a percepção dos colaboradores sobre a QVT na instituição, no qual obteve que 93% consideram ótimo ou bom trabalhar na instituição.

Já no gráfico 02, observa-se também um resultado bom, abrangendo os seguintes itens: insalubridade, arrumação, segurança e limpeza. Este fator resulta um ponto benéfico para a instituição estudada. Uma vez que a maioria dos respondentes (54%) relata serem boas as condições de limpeza e arrumação do seu local de trabalho.

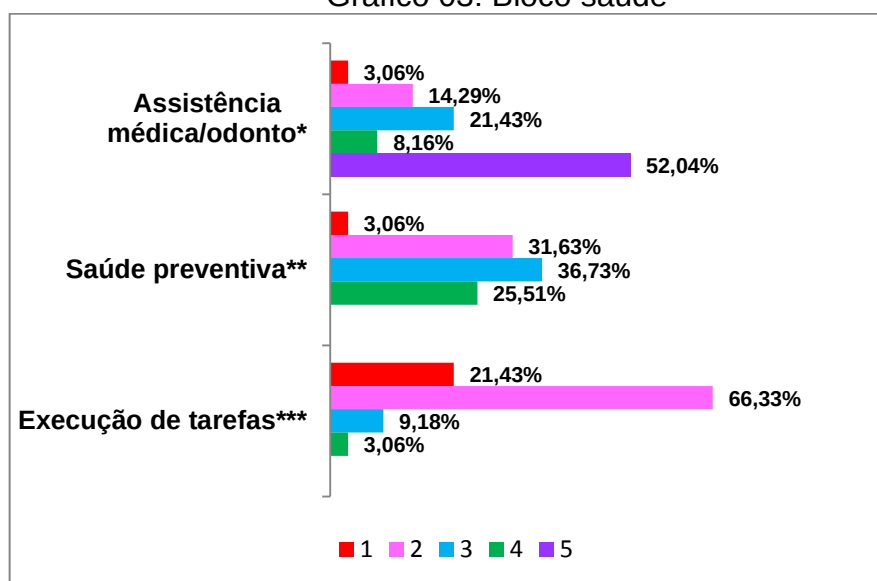
Gráfico 02: Bloco condições de trabalho



Fonte: Pesquisa realizada no período de 18 a 22/09/2017

O gráfico 03 apresenta os resultados para o fator saúde.

Gráfico 03: Bloco saúde



Fonte: Pesquisa realizada no período de 18 a 22/09/2017

Escala*: 1 – Muito satisfeito, 2 – Satisfeito, 3 – Pouco satisfeito, 4 – Nada satisfeito, 5 – Não possui

Escala**: 1 – Preocupa-se muito, 2 – Preocupa-se, 3 – Preocupa-se um pouco, 4 – Não se preocupa

Escala***: 1 - Totalmente confortável, 2 – Confortável, 3 – Pouco confortável, 4 – Nada confortável

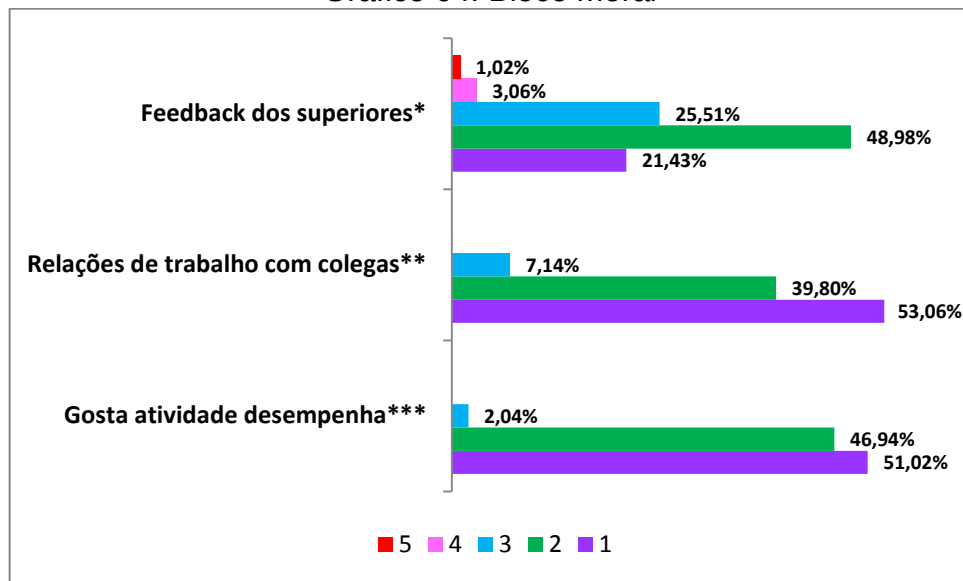
Quando questionados sobre a satisfação da assistência médica/odontológica oferecida pela instituição notou-se um resultado representativo e de impacto desfavorável, pois a maioria (52,04%) respondeu que não possui certa assistência, seguido de pouco satisfeito.

Em relação a variável: “a instituição se preocupa com a saúde preventiva dos seus colaboradores, desenvolvendo programas voltados para a prevenção de problemas de saúde”, verifica-se que o resultado traz um impacto de forma negativa, dado que a maior parte, 36, 73% relatou que a instituição preocupa-se um pouco. E a porcentagem de que a mesma não se preocupa alcançou um valor de 25,51%.

No geral, tem-se um bom resultado (66,33%) na questão onde os colaboradores se sentem confortáveis para execução de suas tarefas. Aspecto que está ligado à sua saúde ocupacional.

O gráfico 04 é referente ao fator “Moral”, este fator é composto pelas variáveis: “feedback dos superiores”, “relações de trabalho com colegas” e “se gosta da atividade que desempenha na instituição”. Para a variável “feedback dos superiores”, 48,98% afirmaram que recebem feedback algumas vezes e 25,51% que raramente recebem feedback. Enquanto que as variáveis “relações de trabalho com colegas” e “se gosta da atividade que desempenha na instituição” foram avaliadas positivamente, 53,06% afirmaram ter uma ótima relação com os colegas e 51,02% gostam muito da atividade que desempenham.

Gráfico 04: Bloco moral



Fonte: Pesquisa realizada no período de 18 a 22/09/2017

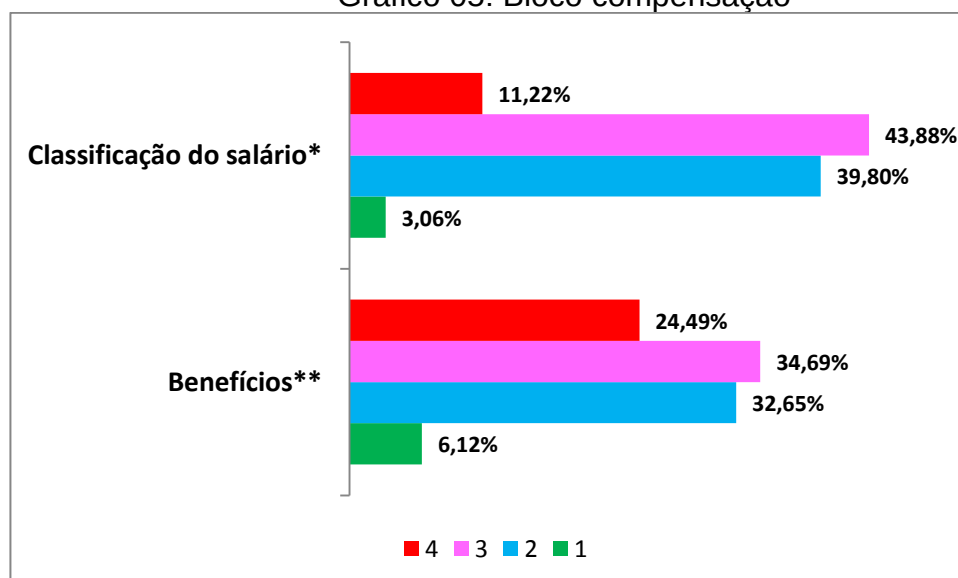
Escala*: 1 – Sempre, 2 – Algumas vezes, 3 – Raramente, 4 – Nunca

Escala**: 1 – Ótima, 2 – Boa, 3 – Regular, 4 – Péssima

Escala***: 1 – Gosta muito, 2 – Gosta, 3 – Gosta um pouco, 4 – Não gosta

As variáveis do fator de compensação (Gráfico 05): “Comparação do salário pago do colaborador com uma outra função dentro da mesma instituição” e “Se os benefícios ofertados pela empresa motivam os colaboradores” foram avaliadas insatisfatoriamente pelos entrevistados. 55,10% classificaram o salário como pouco satisfatório ou nada satisfatório e 59,18% revelaram que os benefícios motivam pouco ou não motivam.

Gráfico 05: Bloco compensação

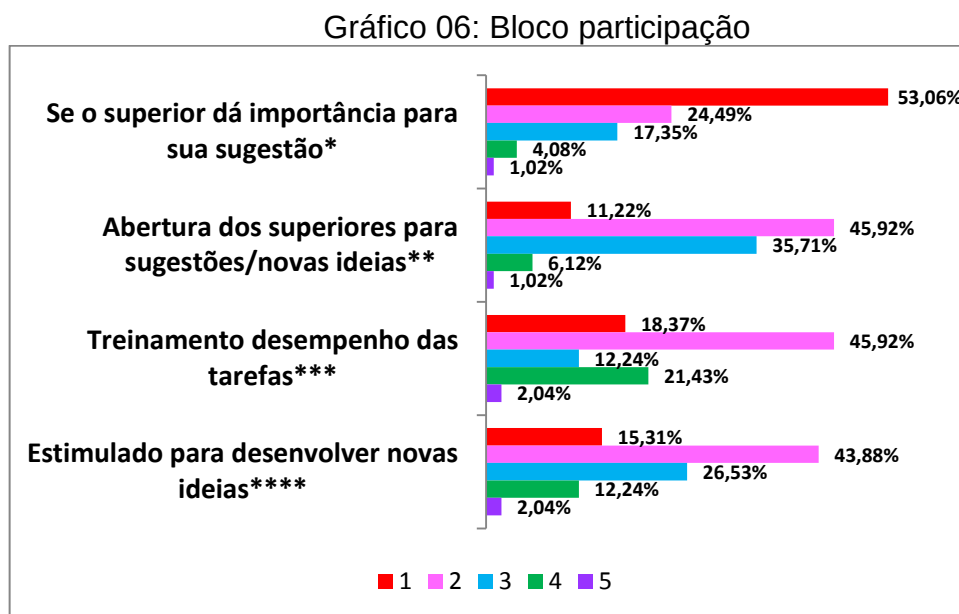


Fonte: Pesquisa realizada no período de 18 a 22/09/2017

Escala*: 1 – Totalmente satisfatório 2 – Satisfatório 3 – Pouco satisfatório 4 – Nada satisfatório

Escala**: 1 – Motivam muito, 2 – Motivam, 3 – Motivam pouco, 4 – Não motivam

O gráfico 06 apresenta os resultados para o fator Participação.



Fonte: Pesquisa realizada no período de 18 a 22/09/2017

Escala*: 1 - Dá importância e procura executar sua sugestão, 2 - Dá importância mas não aproveita sua sugestão, 3 - Dá pouca importância, 4 - Não dá importância

Escala**: 1 - Há bastante abertura, 2 - Há abertura, 3 - Há pouca abertura, 4 - Não há abertura

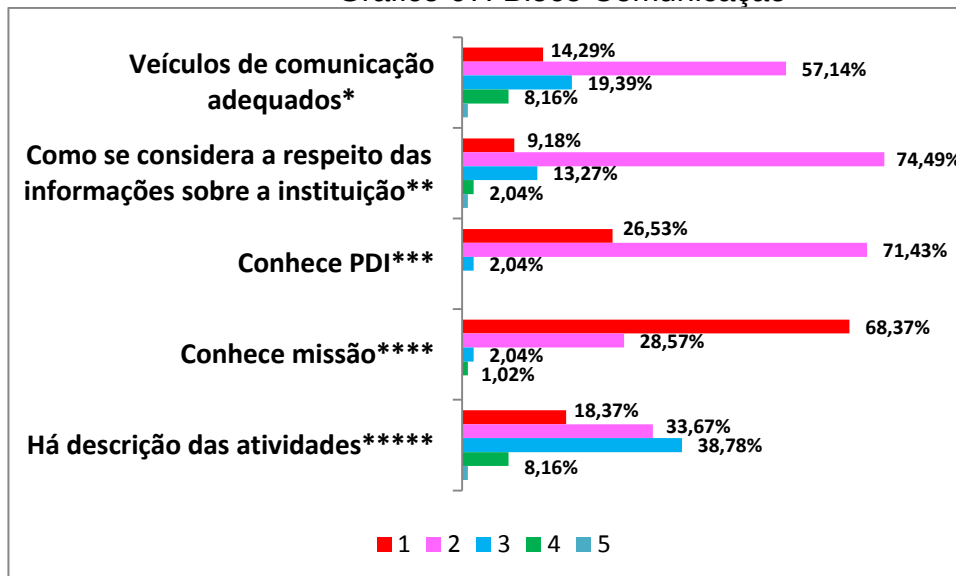
Escala***: 1 - Totalmente suficiente, 2 - Suficiente, 3 - Pouco, 4 - Não recebeu treinamento

Escala****: 1 - Há bastante estímulo, 2 - Há estímulo, 3 - Há pouco estímulo, 4 - Não há estímulo

O gráfico 06 traz variáveis que abordam questões, tais como: “Se você fizer alguma sugestão em relação ao trabalho, seu superior...”. Observa-se nesse tópico uma boa avaliação por parte dos colaboradores, 53,06% afirmaram que o superior dá importância e procura executar a sugestão. Um resultado a ser analisado é que 41,84% relataram que o superior dá importância, mas não aproveita a sugestão ou dá pouca importância.

As outras variáveis retratadas no bloco participação são: “Se eles tem abertura ou não”, “Se são estimulados para desenvolver/sugerir novas ideias” e “Se receberam treinamento suficiente para bom desempenho das tarefas” não foram avaliadas de forma satisfatória.

Gráfico 07: Bloco Comunicação



Fonte: Pesquisa realizada no período de 18 a 22/09/2017

Escala*: 1 - Totalmente adequados, 2 – Adequados 3 – Pouco adequados 4 – Nada adequados

Escala**: 1 - Totalmente informado, 2 – Informado, 3 – Pouco informado, 4 – Nada informado

Escala***: 1 – Sim, 2 – Não

Escala****: 1 - Conhece claramente a missão, 2 - Já ouviu falar da missão, 3 - Nunca ouviu falar

Escala*****: 1 - Sim, existem normas e todos os procedimentos são definidos de forma escrita 2 - Sim, existe para a maioria dos procedimentos e de forma escrita, 3 - Sim, mas de forma oral, 4 - Não existem procedimentos pré-estabelecidos

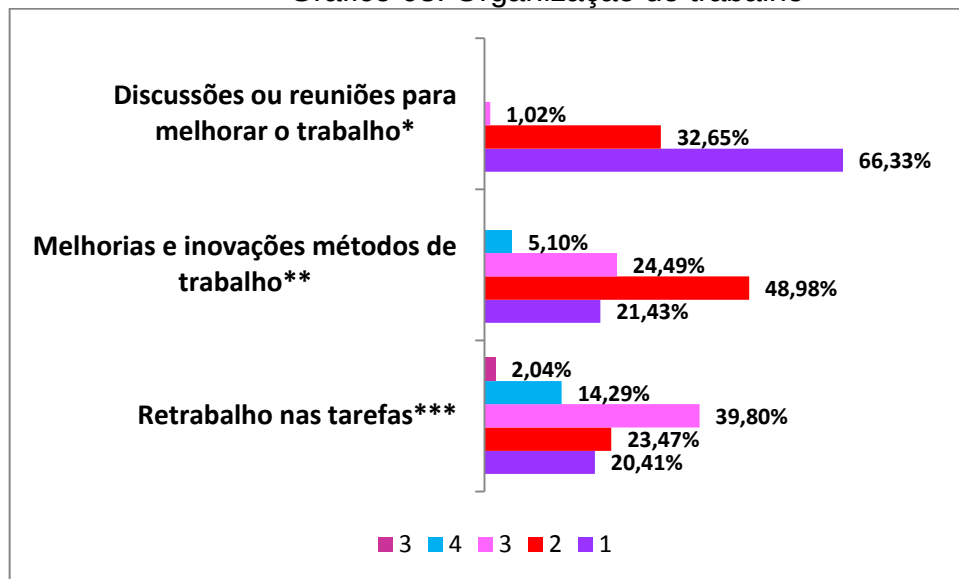
O fator que aborda a comunicação, apresenta assuntos relacionados a comunicação interna. Trata questões como a missão da empresa, o PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional), se os veículos de comunicação utilizados pela instituição, tais como, murais, cartazes e jornais são adequados e também como o funcionário se considera a respeito das informações sobre a instituição.

Referente à missão, tem-se que a maioria a conhece claramente, correspondendo a 68,37%. No tocante ao PDI, 71,43% afirmaram não conhecer.

No momento em que eles são questionados sobre a adequação dos veículos de comunicação, 57,14% responderam que sim, eles são adequados. 74,49% dizem que são informados a respeito da instituição.

Dentro do bloco de comunicação tem uma questão que aborda se há uma descrição das atividades, e 38,78% afirmam que sim, mas de forma oral.

Gráfico 08: Organização do trabalho



Fonte: Pesquisa realizada no período de 18 a 22/09/2017

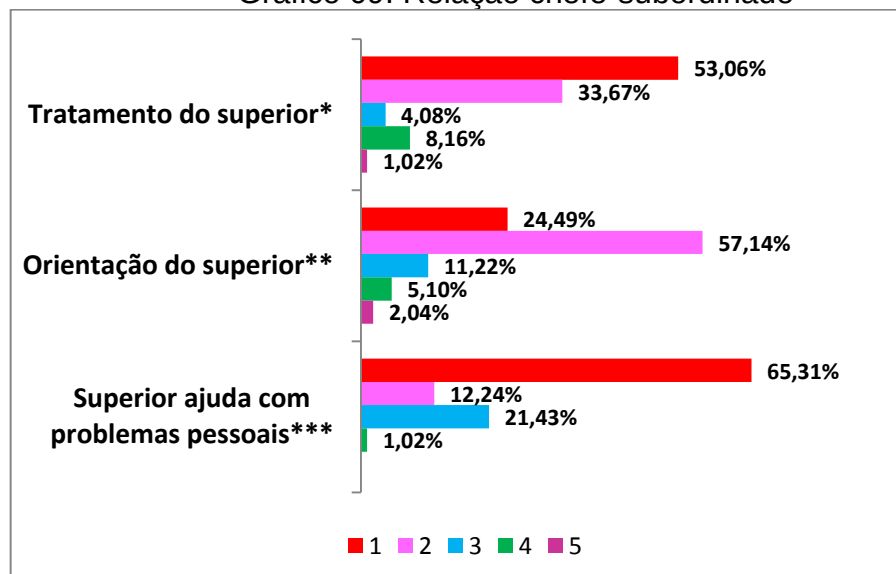
Escala*: 1 – Sim 2 – Não

Escala**: 1 - Ocorreram muitas melhorias, 2 - Ocorreram algumas melhorias, 3 - Ocorreram poucas melhorias, 4 - Não ocorreram melhorias

Escala***: 1 - Não ocorrem, 2 - Ocorrem raramente, 3 - Ocorrem algumas vezes 4 - Ocorrem frequentemente

No bloco de organização do trabalho (Gráfico 08), expõe uma pergunta sobre “Se ocorrem reuniões para melhorar a execução do trabalho?” em que resultou de forma satisfatória. Já as questões “Melhorias nos métodos de trabalho” e “Retrabalhos na tarefa”, tem-se um resultado de maneira deficiente.

Gráfico 09: Relação chefe-subordinado



Fonte: Pesquisa realizada no período de 18 a 22/09/2017

Escala*: 1 - Sempre trata todos iguais, 2 - Quase sempre trata todos iguais, 3 - Eventualmente trata todos iguais, 4 - Nunca trata todos iguais

Escala**: 1 - Totalmente satisfatória, 2 – Satisfatória, 3 - Pouco satisfatória, 4 - Nada satisfatória

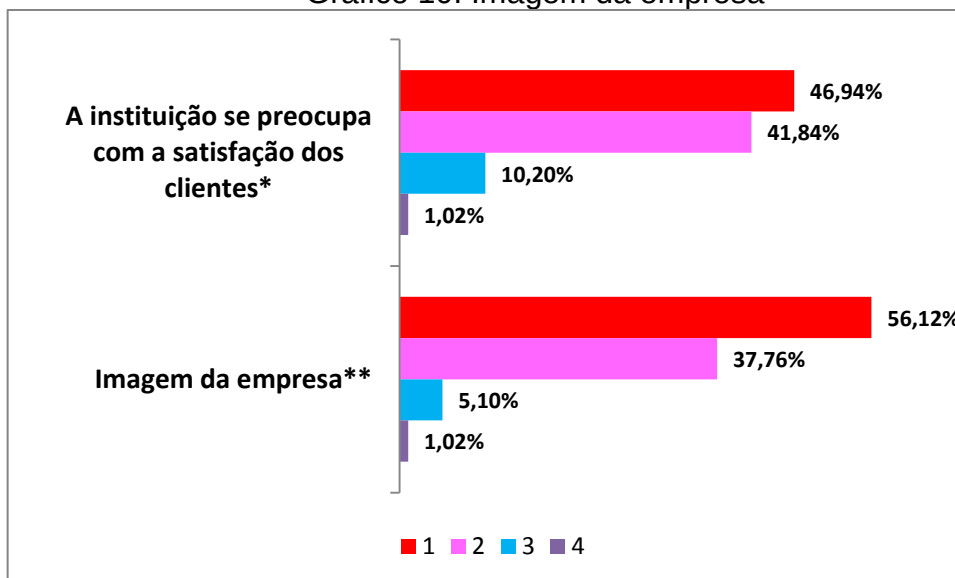
Escala***: 1 - Ouve e procura ajudá-lo, 2 - Ouve, mas não dá importância pois não diz respeito ao trabalho, 3 - Não toma conhecimento de seus problemas pessoais

O bloco de relação chefe-subordinado (Gráfico 09) aborda questões de relacionamento e orientação. Com relação ao relacionamento, tem-se duas perguntas. A primeira seria o tratamento do superior em relação a ele e a seus colegas, ou seja, se há diferenciação no tratamento para com os mesmos, apenas 8,16% respondeu que o superior nunca trata todos iguais. Comparando esse número como um todo, tem-se que é um percentual baixo, isto é, a maioria sempre trata todos iguais. O que é avaliado de forma excelente para os colaboradores, afinal, o princípio da isonomia tem que ser aplicado de forma prática nas relações de trabalho.

Na questão ligada à orientação, no geral tem-se que 56% acha satisfatória a maneira como ocorre a orientação

A terceira questão diz respeito ao entre o colaborador e o chefe, sem envolver demais partes. Ela questiona caso o colaborador tenha problemas pessoais que esteja interferindo direto/indiretamente em seu trabalho, como o superior age diante disso, 65,31% afirmaram que eles ouvem e ainda procuram ajudá-lo. Alcançando assim um resultado favorável.

Gráfico 10: Imagem da empresa



Fonte: Pesquisa realizada no período de 18 a 22/09/2017

Escala*: 1 - Preocupa-se muito, 2 - Preocupa-se, 3 - Preocupa-se um pouco, 4 - Não se preocupa

Escala**: 1 - Uma instituição com uma ótima imagem, 2 - Uma instituição com uma boa imagem, 3 - Uma instituição com uma imagem razoável, 4 - Uma instituição com uma péssima imagem

Em relação ao bloco imagem da empresa (Gráfico 10), duas questões foram avaliadas: “preocupação com a satisfação dos clientes” e “imagem”. 46,94% acha que a instituição se preocupa muito com a satisfação de seus clientes. Quando questionados sobre a imagem da empresa, conceitua a mesma com uma imagem positiva, 46,64% avaliaram como ótima e 41,84% como boa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O cenário do mercado de trabalho é de uma realidade bastante competitiva, fazendo com que as empresas busquem maior produtividade e qualidade dos seus produtos e serviços. Porém, ao analisar o lado do trabalhador, percebe-se o impacto negativo na sua qualidade de vida, onde toda essa pressão pode repercutir em sua produtividade. E para isso não ocorrer, é preciso uma consciência real da suma importância de aplicações dos programas de QVT na empresa. Assim, quanto maior o interesse na melhora dos fatores relacionados à QVT, melhor será os resultados finais da empresa, pois um influencia no outro.

O referido artigo objetivou de forma geral, analisar o nível de QVT e de maneira específica estudar o perfil e o nível de QVT dos colaboradores. Dessa forma, tem-se o cumprimento de tais objetivos, com o resultado de que a maioria dos colaboradores é do sexo feminino e são jovens de 21 a 35 anos, sendo o nível de escolaridade com maiores percentuais entre o nível superior completo e pós-graduação. No geral, trabalhar na instituição é bom e a mesma possui boas condições de trabalho em relação a limpeza e arrumação do seu local de trabalho, há um bom relacionamento entre os colegas, ocorrem reuniões para buscar a melhoria contínua no seu trabalho, no entanto, não ocorrem tais melhorias, e, em relação a saúde do colaborador tem-se que não ocorrem desenvolvimento na prevenção de problemas de saúde.

No ambiente da instituição de ensino superior estudada, os entrevistados classificaram como pontos positivos: a percepção sobre a QVT, condições do local de trabalho, forma que o funcionário se posiciona para execução de tarefas, relação com os colegas de trabalho, os funcionários gostam da atividade que desempenham, o superior dá importância as sugestões do funcionário, veículos de comunicação adequados, os funcionários se consideram informados sobre os assuntos da instituição, realização de reuniões e discussões para melhoria dos

métodos de trabalho, tratamento dispensado pelo superior, orientações do superior em relação ao trabalho, importância dada pelo superior aos problemas pessoais, a instituição se preocupa com a satisfação dos clientes, a instituição tem uma boa imagem.

No entanto, existem alguns pontos passíveis de melhoria, que podem contribuir para a melhoria contínua da QVT na instituição, são eles: oferta de assistência médica e odontológica, desenvolvimento de programas voltados para a prevenção de problemas de saúde, feedback dos superiores, salários, benefícios, abertura e estímulo para desenvolver e sugerir novas ideias, treinamentos, descrição das atividades a serem realizadas pelos funcionários, melhorias e inovações nos métodos de trabalho, ocorrência de retrabalhos, desconhecimento do PDI por parte dos funcionários.

Desse modo, quanto aos pontos passíveis de melhorias, recomenda-se que a instituição crie um programa de treinamento e desenvolvimento fundamentado nas necessidades individuais e requisitos dos cargos, que proporcione aprimoração das habilidades e competências, resultando na promoção do crescimento do funcionário, melhoria contínua das atividades desenvolvidas pelo mesmo e transformação do clima organizacional, pois colaboradores que gostam da função desempenhada e que são capacitados para executá-las reduzem o índice de retrabalhos.

Quanto ao feedback dos superiores, ou seja o retorno de como o colaborador está se portando diante do seu trabalho, para assim ele ter uma resposta e poder melhorar o que não está adequado, recomenda-se que seja realizado com uma frequência maior e de forma sistemática através ferramentas de feedback, tais como: feedback 360, feedback canvas, feedback wall, feedback one-on-one, dentre outras.

E um outro ponto muito importante, é descrever as atividades realizadas pelos funcionários, então sugere-se que sejam elaboradas fichas profissiográficas para seleção de pessoas adequadas aos cargos, bem como confeccionadas as descrições dos cargos, que formalizam, em documentos escritos, as atribuições, responsabilidades e especificações dos requisitos dos cargos nas organizações.

Sugere-se também, que a instituição realize a aplicação do questionário de QVT anualmente, que possibilite construir uma base de informações longitudinal, para dessa forma avaliar a melhoria contínua dos pontos críticos identificados. Sendo assim, é necessário que a organização enxergue o colaborador como parte

integrante da mesma e não somente como um recurso organizacional. Percebendo essa importância e aplicando a programas de QVT, conseqüentemente terá bons níveis nos resultados organizacionais.

REFERÊNCIAS

BEZERRA, Filipe. Disponível em: **Teorias da administração** <<http://www.portal-administracao.com/2017/08/principais-teorias-da-administracao.html>> Acesso em: 17set.2017.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. Virtual Book, 2008. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=5XUALBIDdQwC&printsec=frontcover&hl=pt-BR#v=onepage&q&f=false>> Acesso em: 02jun.2017.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos: O capital humano das organizações**. 8.ed., 3. reimpr.- São Paulo: Atlas, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. 3.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010 – 6ª reimpressão.

CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria Geral da Administração: Abordagens Prescritivas e Normativas**. Volume 1, 7.ed, Barueri, São Paulo: Manole, 2014.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de Vida no Trabalho: Como Medir para Melhorar**. Salvador, 1996.

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

GIL, Antônio Carlos 2010. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

HAYDU E SOUZA. **Análise do Comportamento aplicada a diferentes contextos**. Virtual Book, 2015. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=9Kc3DwAAQBAJ&pg=PT62&lpg=PT62&dq=modelo+biopsicossocial+george+I+engel&source=bl&ots=CImxPn3QEL&sig=8WQusIXgmyh_Mu8opsggsYbjTXc&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwiE-ePo8evXAhXChpAKHfvUAmoQ6AEIWTAN#v=onepage&q=modelo%20biopsicossocial%20george%20I%20engel&f=false> Acesso em: 10out.2017.

LACOMBE, Francisco. **Recursos humanos: Princípios e tendências**. 2.ed., ex. 2, São Paulo: Saraiva, 2011.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho - QVT**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Comportamento Organizacional: conceitos e práticas**. São Paulo: Saraiva, 2006.

OLIVEIRA, Maxwell Ferreira. **METODOLOGIA CIENTÍFICA: um manual para a realização de pesquisas em administração**. Disponível em: <file:///C:/Users/lab2/Downloads/Manual_de_metodologia_cientifica_-_Prof_Maxwell.pdf> Goiás, 2011.Acesso em: 12jun.2017.

VERGARA, Sylvia Constant 2012. **Métodos de coleta de dados no campo**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2012.

VERGARA, Sylvia C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3.ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2000.

VIEIRA, Antonio Carlos Gola. LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Disponível em: **Um Breve Histórico Sobre A Atividade Gestão De Pessoas E Os Fatores Críticos Da Gestão De Qualidade De Vida No Trabalho Em Entidades Estudantis**. <http://sistema.semead.com.br/7semead/paginas/artigos%20recebidos/RH/RH53_-_Um_breve_historico__atividade_Gestao_de.PDF> Acesso em: 08mai.2017.

APÊNDICE QUESTIONÁRIO

Este questionário é uma pesquisa acadêmica, que tem como finalidade verificar o nível de satisfação no que diz respeito a Qualidade de Vida no Trabalho. Assim, é importante que ele seja respondido com muita seriedade e sinceridade, para que os dados coletados sejam realmente reais.

O questionário é anônimo, portanto não há razão para identificação.

1. No geral, como é trabalhar nesta instituição?

- () Ótimo
- () Bom
- () Regular
- () Péssimo

2. O que você acha das condições de limpeza e arrumação no seu local de trabalho?

- () Ótima
- () Boa
- () Regular
- () Péssima

3. Você está satisfeito com a assistência médica/odontológica oferecida pela empresa aos funcionários?

- () Muito satisfeito
- () Satisfeito
- () Pouco Satisfeito
- () Nada satisfeito
- () Não possui

4. Os benefícios (Alimentação, Transporte, etc.) que a empresa oferece motivam você para com o trabalho?

- () Motivam muito
- () Motivam
- () Motivam pouco
- () Não motivam

5. Na sua opinião, a instituição se preocupa com a saúde preventiva dos funcionários, ou seja, se preocupa em desenvolver programas voltados para a prevenção de problemas de saúde?

- () Preocupa-se muito
- () Preocupa-se

- ☐ Preocupa-se um pouco
- ☐ Não se preocupa

6. Como você considera a forma como se posiciona para executar as suas tarefas?

- ☐ Totalmente confortável
- ☐ Confortável
- ☐ Pouco confortável
- ☐ Nada confortável

7. Você gosta da atividade que desempenha na instituição?

- ☐ Gosta muito
- ☐ Gosta
- ☐ Gosta um pouco
- ☐ Não gosta

8. Considerando a sua função na instituição, como classifica seu salário em relação ao salário pago para outras funções dentro da mesma?

- ☐ Totalmente satisfatório
- ☐ Satisfatório
- ☐ Pouco satisfatório
- ☐ Nada satisfatório

9. Você é estimulado para desenvolver/sugerir novas ideias na execução das tarefas?

- ☐ Há bastante estímulo
- ☐ Há estímulo
- ☐ Há pouco estímulo
- ☐ Não há estímulo

10. Você considera o treinamento que recebeu suficiente para o desempenho de suas tarefas?

- ☐ Totalmente suficiente
- ☐ Suficiente
- ☐ Pouco
- ☐ Não recebeu treinamento

11. Existem normas e padrões definidos quanto aos métodos, processos e qualidade exigida, ou seja, há informações sobre como esperam que você execute as tarefas?

- ☐ Sim, existem normas e todos os procedimentos são definidos de forma escrita
- ☐ Sim, existe para a maioria dos procedimentos e de forma escrita
- ☐ Sim, mas de forma oral
- ☐ Não existem procedimentos pré-estabelecidos

12. Ocorrem retrabalhos nas tarefas que você executa?

- ☐) Não ocorrem
- ☐) Ocorrem raramente
- ☐) Ocorrem algumas vezes
- ☐) Ocorrem frequentemente

13. Como você considera as suas relações de trabalho com os seus colegas?

- ☐) Ótima
- ☐) Boa
- ☐) Regular
- ☐) Péssima

14. Com que frequência seus superiores (Encarregado/Supervisor/Gerente) dizem a você (elogiam ou criticam) o que acham do seu trabalho?

- ☐) Sempre
- ☐) Algumas Vezes
- ☐) Raramente
- ☐) Nunca

15. Existe abertura por parte dos superiores da instituição para novas ideias e sugestões dos empregados?

- ☐) Há bastante abertura
- ☐) Há abertura
- ☐) Há pouca abertura
- ☐) Não há abertura

16. Quando você faz alguma sugestão em relação ao trabalho, seu superior:

- ☐) Dá importância e procura executar sua sugestão
- ☐) Dá importância mas não aproveita sua sugestão
- ☐) Dá pouca importância
- ☐) Não dá importância

17. Se você está com algum problema pessoal que esteja interferindo em seu trabalho, seu chefe:

- ☐) Ouve e procura ajudá-lo
- ☐) Ouve, mas não dá importância pois não diz respeito ao trabalho
- ☐) Não toma conhecimento de seus problemas pessoais

18. Como você considera a maneira como seu superior orienta você em relação ao trabalho?

- ☐) Totalmente satisfatória
- ☐) Satisfatória

- ☐ Pouco satisfatória
- ☐ Nada satisfatória

19. Como você considera o tratamento do seu superior em relação a você e seus colegas?

- ☐ Sempre trata todos iguais
- ☐ Quase sempre trata todos iguais
- ☐ Eventualmente trata todos iguais
- ☐ Nunca trata todos iguais

20. Ocorreram melhorias e inovações nos métodos de trabalho, visando melhorias na qualidade final do seu trabalho?

- ☐ Ocorreram muitas melhorias
- ☐ Ocorreram algumas melhorias
- ☐ Ocorreram poucas melhorias
- ☐ Não ocorreram melhorias

21. Visando melhorar a forma de executar o trabalho, ocorrem ou ocorreram discussões/reuniões envolvendo você ou seus colegas de trabalho?

- ☐ Sim
- ☐ Não

22. Você conhece a missão da empresa?

- ☐ Conhece claramente a missão
- ☐ Já ouviu falar da missão
- ☐ Nunca ouviu falar

23. Você conhece o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)?

- ☐ Sim
- ☐ Não

24. No que diz respeito a informações sobre a instituição, como você se considera?

- ☐ Totalmente informado
- ☐ Informado
- ☐ Pouco informado
- ☐ Nada informado

25. Os veículos de comunicação utilizados (cartazes, murais, jornal, etc.) para repassar informações sobre a instituição, na sua opinião são:

- ☐ Totalmente adequados
- ☐ Adequados
- ☐ Pouco adequados

() Nada adequados

26. Como você considera a instituição no que diz respeito a sua imagem?

- () Uma instituição com uma ótima imagem
- () Uma instituição com uma boa imagem
- () Uma instituição com uma imagem razoável
- () Uma instituição com uma péssima imagem

27. Você acha que a instituição se preocupa com a satisfação de seus clientes?

- () Preocupa-se muito
- () Preocupa-se
- () Preocupa-se um pouco
- () Não se preocupa

28. Qual a sua idade?

- () Até 20 anos
- () De 21 a 25 anos
- () De 26 a 30 anos
- () De 31 a 35 anos
- () De 36 a 40 anos
- () De 41 a 50 anos
- () Mais de 50 anos

29. Sexo:

- () Masculino
- () Feminino

30. Qual o seu grau de escolaridade?

- () Até 4ª ano
- () De 5ª a 7ª ano
- () Ensino fundamental completo
- () Ensino médio completo
- () Nível superior completo
- () Pós-graduação

31. Há quanto tempo você trabalha na instituição?

- () Até 1 ano
- () De 1 a 3 anos
- () De 4 a 6 anos
- () De 7 a 9 anos
- () De 10 a 15 anos
- () De 16 a 20 anos
- () Mais de 20 anos

Obrigado pela sua participação!