

THIAGO HENRIQUE DA SILVA OLIVEIRA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UMA PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO
PARA UMA EMPRESA DO SETOR DE SERVIÇOS**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Centro Universitário do Rio
Grande do Norte como requisito obrigatório
para a obtenção do grau de Bacharel em
Administração.

Orientadora: Prof^a. MSc. Catarina da Silva
Souza.

NATAL/RN
2015

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

THIAGO HENRIQUE DA SILVA OLIVEIRA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UMA PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO
PARA UMA EMPRESA DO SETOR DE SERVIÇOS**

NATAL/RN
2015

**Catálogo na Publicação – Biblioteca do UNI-RN
Setor de Processos Técnicos**

Oliveira, Thiago Henrique da Silva.

Qualidade de vida no trabalho : uma proposta de implementação para uma empresa do setor de serviços. / Thiago Henrique da Silva Oliveira. – Natal, 2015.

39 f.

Orientador (a): Profª. Me. Catarina da Silva Souza.

Monografia (Graduação em Administração) – Centro Universitário do Rio Grande do Norte.

1. Qualidade de Vida no Trabalho – Monografia. 2. Gestão de Pessoas – Monografia. 3. Qualidade de Vida – Monografia. I. Souza, Catarina da Silva. II. Título.

RN/UNI-RN/BC

CDU 658.56

THIAGO HENRIQUE DA SILVA OLIVEIRA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UMA PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO
PARA UMA EMPRESA DO SETOR DE SERVIÇOS**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Centro Universitário do Rio
Grande do Norte como requisito obrigatório
para a obtenção do grau de Bacharel em
Administração.

Apresentando em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA



Catarina da Silva Souza.

Orientador

Karina de Oliveira Costa Bezerra

Membro examinador

RESUMO

O presente trabalho abordará o estudo sobre a qualidade de vida no trabalho e gestão de pessoas em uma empresa do setor de serviços, e tem como objetivo precípua identificar o modelo ou programa de qualidade de vida no trabalho mais adequado a ser adotado pela empresa, através do diagnóstico dos fatores que influenciam diretamente a QVT dentro da organização. O método utilizado para coleta de informações foi uma pesquisa censitária com aplicação de questionário estruturado com perguntas fechadas, abordando os aspectos organizacionais, sociais, biológicos e psicológicos dos funcionários. Após análise quantitativa e qualitativa dos dados coletados foi possível verificar o nível de satisfação dos colaboradores em relação aos fatores que interferem na qualidade de vida no trabalho dentro da empresa. Diante dos resultados obtidos foi constatado que a QVT dos funcionários apresenta pontos positivos e negativos. Sendo assim, com o objetivo de desenvolver e aperfeiçoar a qualidade de vida no trabalho dos funcionários da empresa, deve-se aprimorar as políticas de QVT já existentes, como também promover a implantação do modelo de qualidade de vida no trabalho de Walton (1973), pois este seria o mais apropriado para suprir as atuais necessidades da empresa.

Palavras-Chave: QVT. Gestão de pessoas. Modelo de QVT.

ABSTRACT

This paper will address the study of the quality of life at work and people management in a company in the service sector, and has as main objective to identify the type or quality of life in the most appropriate work program to be adopted by the company, through the diagnosis of the factors that directly influence the QWL within the organization. The method used for gathering information was a census survey with a questionnaire with closed questions, addressing the organizational, social, biological and psychological staff. After quantitative and qualitative analysis of the collected data it was possible to check the level of employee satisfaction in relation to the factors that affect quality of life at work within the company. Based on these results it was found that the QWL of employees has positives and negatives. Thus, in order to develop and improve the quality of working life of employees, should improve existing QVT policies, as well as promoting the implementation of quality of life model in the labor Walton (1973) because this would be the most appropriate to meet current business needs.

Keywords: QVT. Administration of people. QVT model.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	6
1.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	6
1.2 OBJETIVO GERAL	8
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
1.4 JUSTIFICATIVA.....	9
2 GESTÃO DE PESSOAS	10
2.1 QUALIDADE DE VIDA.....	11
3 METODOLOGIA.....	17
3.1 TIPO DE PESQUISA	17
3.2 UNIVERSO E AMOSTRA	18
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	18
3.4 TRATAMENTO DE DADOS COLETADOS.....	19
4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	21
4.1 REMUNERAÇÃO.....	21
4.2 CARGA HORÁRIA DE TRABALHO.....	22
4.3 HIGIENE E SEGURANÇA NO TRABALHO.....	22
4.4 DISTRIBUIÇÃO DO TRABALHO.....	23
4.5 EXECUÇÃO DAS TAREFAS	23
4.6 PARTICIPAÇÃO NAS DECISÕES	24
4.7 RECONHECIMENTO E OPORTUNIDADES	25
4.8 TRABALHO EM EQUIPE E INTEGRAÇÃO SOCIAL.....	25
4.9 BENEFÍCIOS	26
4.10 ESTABILIDADE E SEGURANÇA NO EMPREGO.....	26
4.11 IMAGEM DA EMPRESA	27
4.12 FAIXA ETÁRIA.....	27
4.13 GÊNERO	28
4.14 ESTADO CIVIL	29
4.15 ESCOLARIDADE.....	29
4.16 TEMPO DE TRABALHO NA EMPRESA	30
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	31
REFERÊNCIAS	33
APÊNDICE	35

1 INTRODUÇÃO

Na época da revolução industrial predominava a divisão e especialização do trabalho, que tinha como consequência a alienação do trabalhador, já que este era designado a fazer um único tipo de serviço repetitivamente durante horas. Nesse período acreditava-se que tal modelo traria desenvolvimento e prosperidade para a empresa.

Aos poucos este conceito foi se modificando, principalmente devido à velocidade das mudanças com a chegada da era da informação, avanços tecnológicos e a globalização, como também a alta competitividade dos mercados, surgindo assim, novas formas de trabalho, como também novas relações entre empregado e empregador, aonde cada vez mais o trabalho intelectual vai se sobrepondo ao braçal, fazendo com que as organizações passassem a ver seus colaboradores de uma forma diferente, onde a valorização do capital humano e da qualidade de vida passou a ser a chave para o sucesso. (VERGARA, 2009)

Conceitos como trabalho em equipe, relacionamento interpessoal e qualidade de vida no trabalho, hoje em dia são fundamentais para uma boa produtividade, pois o cenário no qual as organizações atuam hoje, a competitividade é acirrada, e a gestão de pessoas torna-se uma variável importante nesse contexto.

Assim sendo, nos dias atuais, é imprescindível às empresas a atualização constante no que concerne à gestão de pessoas, vinculando tais práticas às demandas do universo corporativo, com o objetivo de atender aos treinamentos internos, com vistas à otimização constante da equipe, o que deve ser respaldado pelas técnicas de qualidade de vida no trabalho, as quais são essenciais para promover e manter a motivação dos colaboradores, promovendo, dessa maneira, uma produção potencializada.

Nesse sentido, diante do contexto acima, este trabalho tem como propósito responder a seguinte questão: **Qual o melhor modelo ou programa de qualidade de vida no Trabalho a ser adotado pela empresa Nordeste Telecom?**

1.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

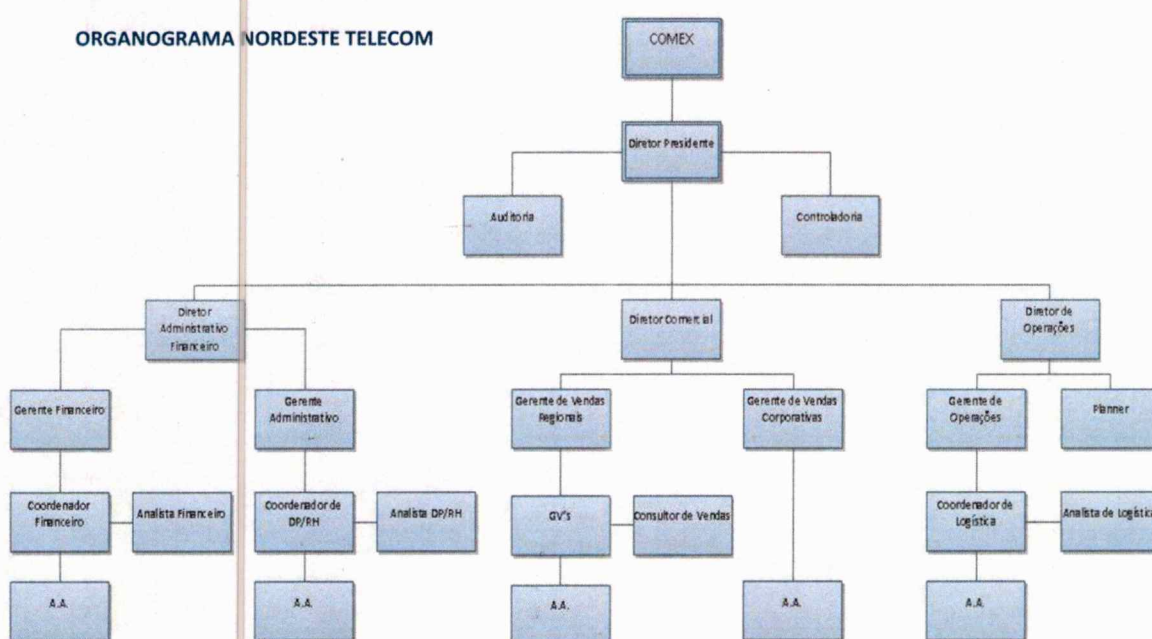
A empresa Nordeste Telecom, localizada na cidade de Natal, Rio Grande do Norte, foi fundada através da visão empreendedora de seu atual presidente Marcos

Aurélio no ano de 2002. Com a abertura de lojas franqueadas da empresa OI na cidade, conseguiu ampliar a sua rede para 5 estados do norte e nordeste, chegando a ter 20 pontos de venda. Em 2012 as lojas da OI foram vendidas, e aproveitando o crescimento, desenvolvimento e lucratividade do mercado de telecomunicações, neste mesmo ano, foi incorporada a franquia da Nokia e posteriormente em 2014, veio à aquisição da Motorola. Sua rede é composta atualmente de 38 lojas e quiosques, distribuídos nas regiões norte, nordeste, sul e sudeste, estando presente nos principais shoppings centers e centros comerciais do país, sendo 28 pontos de venda Nokia e 10 da Motorola.

A sua atividade consiste no comércio varejista especializado de equipamentos de telefonia e comunicação, com venda de telefones celular e acessórios, onde também possui sua marca própria de itens como capas e protetores.

A empresa possui hoje cerca de 160 colaboradores, trabalhando nos setores administrativo, comercial, financeiro, departamento de pessoal, recursos humanos, logística e controladoria de acordo com o cronograma abaixo.

Ilustração 1 – Organograma Nordeste Telecom



Fonte: Setor de Recursos Humanos da Nordeste Telecom. Março/2015.

Dentre os seus concorrentes estão lojas especializadas, sites e estabelecimentos que comercializam aparelhos celulares e acessórios das marcas Samsung, Apple, LG e Lenovo, que são suas principais rivais.

Missão da Empresa: Entregar uma experiência única por meio da melhor equipe do varejo brasileiro, operando de forma simples e eficaz, buscando resultados superiores a todos os envolvidos.

De forma geral, percebe-se que o estilo gerencial da Nordeste Telecom, tende a ser mais participativo, apresentando um clima organizacional satisfatório, onde seus colaboradores interagem com a administração, através de opiniões e sugestões. Porém a parte de Recursos Humanos não era suficientemente desenvolvida na empresa, pois esta função era designada ao setor de departamento de pessoal, que além de ter que desempenhar suas atividades pertinentes como admissão e demissão de funcionários, folha de pagamento, relações trabalhistas, benefícios e outras mais, também era responsável pela gestão de pessoas. Diante desta situação, somado ao número considerável de funcionários e da amplitude de comando existente pelo fato das lojas serem estabelecidas em todo território nacional, surgiu a necessidade de criar o setor de recursos humanos em março de 2015, com o intuito inicial de criar o plano de cargos e salários, como também recrutar, estruturar, instruir e qualificar os colaboradores, estabelecendo uma política de RH, voltada para a valorização do capital humano, por considerar este segmento a parte mais importante da empresa.

1.2 OBJETIVO GERAL

Identificar um modelo de Qualidade de vida no Trabalho a ser adotado pela empresa Nordeste Telecom.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar o perfil dos funcionários da empresa Nordeste Telecom.
- Diagnosticar o nível de qualidade de vida no trabalho dos funcionários da Nordeste Telecom.
- Identificar os fatores que interferem da qualidade de vida no trabalho dos funcionários da Nordeste Telecom.
- Apresentar diretrizes para o desenvolvimento ou aprimoramento da qualidade de vida no trabalho dos funcionários da Nordeste Telecom.

1.4 JUSTIFICATIVA

O tema evidenciado e proposto neste estudo é justificado pela necessidade de avaliação e aplicação de QVT, sendo importante não apenas para os proprietários da empresa, mas também para os funcionários e clientes. A Qualidade de Vida no Trabalho é essencial para qualquer organização que almeje o desenvolvimento, qualidade e produtividade de seus colaboradores. A relevância deste estudo, através da pesquisa realizada, busca avaliar a satisfação dos colaboradores, relacionando-a com o trabalho, como também os principais fatores, decorrentes de sua qualidade de vida.

Como a empresa objeto deste trabalho almeja aprimorar sua produção e atendimento em geral, através da Qualidade de Vida no Trabalho, verifica-se que é perfeitamente viável a aplicação de uma intervenção, visando suprir possíveis insatisfações dos colaboradores e apontar, desta feita a aplicação de um método eficiente de QVT.

Para o homem, a atividade laboral é o modo através do qual suas aptidões são postas em prática, permitindo também seu desenvolvimento como ser social.

Diante do exposto, o estudo em questão será de grande importância, pois a partir do conhecimento da percepção dos trabalhadores, em relação aos fatores que influenciam sua qualidade de vida como um todo e detendo tais dados, a empresa pode agir sobre os principais aspectos que causam insatisfação, contribuindo para a melhoria da QVT e, conseqüentemente, para um aprimoramento e otimização do desempenho organizacional.

2 GESTÃO DE PESSOAS

Há informações de que gestão de pessoas tenha surgido na antiguidade, todavia, foi apenas na década de 1990 que foi dada a devida relevância ao assunto, de forma que, concernente ao que ocorre nas instituições do Brasil, é possível observar que a evolução foi praticamente imperceptível, ou seja, é necessário, na atualidade, verificar qual a real importância que o ser humano tem nas empresas brasileiras.

Desta feita, é possível concluir que a função das pessoas, em relação às empresas, é peça essencial para o aprimoramento e desenvolvimento de tais organizações, de forma que às pessoas, é relegada a tarefa de administrar sua própria carreira, considerando, todavia, os fatores advindos da empresa, que possam vir a influenciar seu desenvolvimento profissional e que possivelmente fornecerão o devido respaldo para que esse funcionário possa, conseqüentemente, dar a empresa suas melhores habilidades, otimizando a produção.

No referente às organizações em geral, estas não dão a devida relevância à motivação, haja vista que esta demanda de constante revisão e observação, para que os procedimentos produzam os resultados almejados, através de uma política de gestão de pessoas com solidez estrutural é o primeiro e mais importante estágio para gerar motivação entre os colaboradores, visando o aprimoramento pessoal, para que desta forma os comportamentos e atitudes reflitam positivamente na produção da empresa.

A administração de Recursos Humanos se concretizou como uma atividade sistêmica, subdividida em cinco subsistemas interdependentes onde cada um se ocupa de atividades pertinentes. São eles: provisão, aplicação, manutenção, desenvolvimento e monitoração (CHIAVENATO, 1997).

A provisão seria a pesquisa no mercado de recursos humanos, através da oferta e da procura, para identificar os indivíduos aptos para o trabalho, como também o recrutamento e seleção desses candidatos.

A aplicação envolve a análise e descrição dos cargos a serem ocupados, o planejamento e desenvolvimento de plano de carreira dentro da empresa, bem como a avaliação de desempenho dos colaboradores.

Dentre as medidas necessárias para a manutenção de Recursos Humanos está à administração dos salários, benefícios sociais, higiene e segurança do trabalho e as relações trabalhistas.

O subsistema de desenvolvimento de Recursos Humanos é responsável pelo treinamento e evolução dos funcionários, como também o desenvolvimento organizacional e de gestão de pessoas dentro da organização.

Já a monitoração seria o sistema de informação, banco de dados e auditoria de Recursos Humanos, com o objetivo de controlar e garantir o cumprimento das tarefas.

2.1 QUALIDADE DE VIDA

O movimento de qualidade de vida no trabalho teve início em 1950, com o advento da abordagem sócio-técnica, mas somente no ano de 1960 é que as iniciativas de cientistas, líderes sindicais e empresários, tiveram impulsos significativos na busca de melhorias nas formas de organização do trabalho com o objetivo de diminuir os efeitos negativos do exercício da profissão na saúde e bem estar geral dos trabalhadores, somado a isso o crescimento da competitividade internacional e o grande sucesso dos estilos e técnicas japonesas de gerenciamento de programas de produtividade, voltadas para os funcionários, incentivaram as empresas a buscarem a integração dos interesses dos empregados e empregadores com o intuito de reduzir conflitos entre as partes, aumentando assim produção e a motivação dos seus colaboradores.

A qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência com outros títulos em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem estar ao trabalhador na execução de sua tarefa (RODRIGUES, 1994, p.76).

Dentre os fatores que influenciaram o desenvolvimento da qualidade de vida no trabalho, podemos destacar o sistema de controle de qualidade total, que tinha como característica a prática de maior participação e envolvimento dos colaboradores nos processos de trabalho; redução de níveis hierárquicos; administração democrática; descentralização das decisões; ambiente físico confortável, seguro e apropriado para o trabalho; oportunidade de crescimento e

desenvolvimento pessoal e profissional, bem como condições de trabalho capazes de garantir a satisfação de seus funcionários.

Os fatores motivacionais dos empregados estão intimamente interligados com a sua qualidade de vida no trabalho e para que isso ocorra é necessário um clima organizacional favorável com a criação de um ambiente onde todos possam se sentir a vontade com seus chefes e superiores, como também consigo mesmo e seus colegas de trabalho, onde sejam satisfeitas suas próprias necessidades. Pode-se observar também a influência decisiva de alguns fatores sobre a motivação humana, como o trabalho em grupo, o reconhecimento, a segurança e integração ao grupo, as necessidades fisiológicas, sociais, de segurança material, do ego e de auto-realização.

Diz-se que quem gosta de suas carreiras, tem alta qualidade de vida no trabalho, enquanto aqueles que são infelizes ou cujas necessidades não são preenchidas, de alguma forma, são considerados com uma baixa qualidade de vida no trabalho.

De acordo com Davis; Newstrom (1991, p. 47), “embora não haja respostas simples para a questão da motivação no trabalho, um importante ponto de partida reside na compreensão das necessidades do empregado”.

A busca constante pelo aumento da produtividade e da qualidade deixou de ser um diferencial competitivo, para se tornar condição de sobrevivência e faz com que as empresas reavaliem suas estruturas, visando aprimorar sua posição no mercado. Torna-se, assim, de suma importância o bem estar e o reconhecimento pessoal e profissional do colaborador, para que se criem condições adequadas ao desenvolvimento das organizações e da sociedade. O desafio enfrentado pelas organizações, com seus colaboradores, despertou para um estudo mais profundo, com relação ao bem-estar e o contentamento do trabalhador na empresa, pois o ser humano moderno passa a maior parte do tempo no trabalho, portanto, o ideal seria que esse fosse um ambiente agradável e motivador, para que sua realização seja otimizada e pautada na eficiência.

O grande desafio é estimular, em toda a equipe de colaboradores, a prática de hábitos saudáveis, tanto no ambiente de trabalho quanto fora dele, tornando o ambiente empresarial prazeroso a todos. A correria cotidiana dispensa a prática desses hábitos, levando a desconsideração de atos indispensáveis ao bem-estar pessoal. Observando tais evidências, surge a necessidade de desenvolver e

apresentar, neste trabalho, tópicos importantes para as organizações e seus colaboradores, de modo que ambos disponham de resultados otimizados e desenvolvam suas atividades de forma eficaz, passando a valorizar sua saúde e conforto. Como consequência, as corporações crescem e dão agilidade ao seu processo produtivo.

Desta feita, a ênfase dada à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), vem se desenvolvendo e aprimorando a cada dia, através de alternativas e artifícios para melhorar a relação do colaborador com seu local de trabalho e suas tarefas realizadas. É necessário também que os colaboradores estejam sempre em aprimoramento, assim como requer-se das empresas inovações constantes, para que o desempenho de boa qualidade seja alcançado e mantido.

Segundo Limongi-França; Zaima (2002, p. 406), a QVT pode ser compreendida como um: “[.] conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho”. Estas ações acabam por influenciar o colaborador durante o desenvolvimento de suas atividades.

Para definição da percepção dos trabalhadores em relação a QVT é necessário a adoção de determinados modelos ou indicadores de QVT. Tais indicadores enfatizam uma clareza de critérios e propiciam maior objetividade na avaliação e na definição de ações a serem tomadas. Dentre os vários autores e estudiosos sobre QVT, podemos observar diferentes pontos de vista a respeito do que abordar neste universo. Segundo Chiavenato (2002), o modelo de Richard Walton (1973, p. 11) apresenta oito fatores que influenciam diretamente na QVT, de acordo com o quadro abaixo:

Quadro 1 – Critérios da qualidade de vida no trabalho de Walton

1- Compensação justa e adequada.	Deve haver um equilíbrio salarial internamente e externamente com base no piso salarial da classe.
2- Boas condições de segurança e saúde no trabalho.	Envolve a jornada de trabalho, o ambiente físico e o bem-estar do empregado.
3- Utilização e desenvolvimento de habilidades.	Proporciona oportunidades que afetam diretamente a satisfação do funcionário, como o empowerment, que seria a informação total sobre todo o processo de trabalho.
4- Oportunidade de crescimento e segurança.	Possibilitar oportunidades de carreira e ascensão e conseqüentemente segurança no trabalho.
5- Integração social na organização.	Inexistência de preconceito e diminuição dos níveis hierárquicos acentuados.
6- Constitucionalismo.	Estabelecimento de normas, regras e deveres elaborados pela empresa para organizar os padrões, procedimentos, processos e comportamentos dos funcionários.
7- Trabalho e espaço total de vida.	Administração do tempo para que o funcionário não deixe de realizar suas atividades pessoais e familiares.
8- Relevância social de vida no trabalho.	Desenvolver ações que proporcionem orgulho aos funcionários por trabalharem na empresa, como atividades de responsabilidade social, ecológica e etc.

Fonte: Walton (1973, p. 11)

Já no modelo de Westley (1979), a avaliação da qualidade de vida nas organizações pode ser analisada através de quatro indicadores fundamentais:

- Indicador econômico, representado pela igualdade salarial e do tratamento recebido.
- Indicador político, que seria conceito de segurança no emprego, o direito a trabalhar e não ser discriminatoriamente dispensado.
- Indicador psicológico, representado pelo conceito de auto-realização.
- Indicador sociológico, que seria a participação efetiva em decisões diretamente relacionadas com o processo de trabalho, com a forma de executar as tarefas e com a distribuição de responsabilidades dentro da equipe.

Segundo o modelo de Davis & Werther (1983), a QVT sofre influencia de elementos como a supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e projetos do cargo e destaca a natureza da função como sendo um fator intimamente ligado e determinante para a qualidade de vida no trabalho. Este estudo propõe a classificação das exigências sobre o projeto do cargo que são divididas em organizacionais, ambientais e comportamentais.

De acordo com (FERNANDES, 1996), em relação aos elementos organizacionais A abordagem é feita levando-se em consideração, a eficiência, sendo a especialização o foco do trabalho. Entre os elementos deste modelo estão:

- Abordagem mecanicista: Que visa à identificação de cada tarefa em um cargo.
- Fluxo de trabalho: O método de produção é determinante para sequencia e equilíbrio entre os cargos, visando a eficiência.
- Práticas de trabalho: Como o indivíduo realiza o trabalho.

Os fatores ambientais envolvem as expectativas sociais e as habilidades e disponibilidades dos empregados. Entre os elementos deste modelo estão:

- Habilidades e disponibilidades de empregos: Visando o equilíbrio entre as exigências do cargo e as habilidades dos funcionários.
- Expectativas sociais: Enfatizando os anseios da sociedade.

Já os fatores comportamentais estão relacionados à necessidade de não apenas priorizar a eficiência, mas também os atributos comportamentais do indivíduo. Entre os elementos deste modelo estão:

- Autonomia: Visa proporcionar liberdade e responsabilidade pelo trabalho.
- Variedade: Aplicar suas habilidades e capacidades.

3 METODOLOGIA

A metodologia da pesquisa refere-se aos métodos científicos empregados em um estudo, com o objetivo de identificar, discutir e avaliar, determinados fenômenos, através de abordagens metodológicas embasadas na ética profissional, com ênfase no planejamento, apresentação e execução de projetos, estruturados dentro dos padrões estabelecidos na literatura acadêmica.

Os métodos a serem utilizados numa pesquisa científica, devem ser definidos e alinhados, de acordo com as características e objetivos do trabalho e são essenciais para que se possa alcançar resultados satisfatórios, pois através destes será possível mensurar o grau de regularidade de certos acontecimentos, bem como se existe relação casual entre eles.

Sendo assim, o presente trabalho, tomou como base o planejamento, análise e discussão dentro dos parâmetros, características e dos objetivos que cometem a pesquisa com delineamento do universo, identificação das técnicas de coleta e tratamento de dados.

3.1 TIPO DE PESQUISA

Quanto aos fins, esta pesquisa caracteriza-se como descritiva, que de acordo com Vergara (1998), este tipo de investigação expõe as características e particularidades de uma determinada população ou de um determinado fenômeno ou situação, mediante um estudo realizado em um tempo e espaço definidos, onde deve ser observada a natureza, composição e frequência com que ocorrem os fatos, bem como os processos que os constituem. Neste caso será analisado e observado todo o universo que compõe as condições de trabalho dos colaboradores da empresa Nordeste Telecom.

Segundo Gil (1991), a pesquisa pode ser definida como um processo lógico e sistemático, que tem por finalidade oferecer respostas aos problemas que são apresentados.

De acordo com Vergara (1998), os tipos de pesquisas podem ser selecionados, conforme os meios e os fins a que se fizerem necessário.

Em relação aos meios de investigação, este estudo se caracteriza por ser uma pesquisa de campo e uma pesquisa bibliográfica.

Segundo Vergara (1998), a pesquisa de campo trata-se de uma investigação empírica, realizada no lugar onde ocorre ou ocorreu determinado fato, podendo ser feita através de aplicação de questionários, entrevistas, testes e também de observação.

Para Gil (1991), a pesquisa bibliográfica está presente em quase todos os tipos de trabalho e é um estudo feito a partir de material já publicado, como livros, artigos científicos, publicações periódicas, impressos, dicionários, enciclopédias e todo o material acessível ao público em geral.

3.2 UNIVERSO E AMOSTRA

É o processo pelo qual é definido toda a população ou universo, que constituem os elementos característicos e os grupos diretamente envolvidos a serem estudados pela pesquisa, bem como a escolha da população amostral ou amostra, que seria uma parte desse universo, que deverá ser determinada através de algum critério de representatividade. (VERGARA, 1998).

Considerando que os pesquisados são os colaboradores, adota-se a afirmativa de Richardson (2011), o qual diz que a população de uma pesquisa faz menção aos habitantes de certa localidade, desta feita, o grupo de colaboradores que trabalha no mesmo local, assumem as características necessárias para promoção da pesquisa.

Cada unidade ou membro de uma população, ou universo, denomina-se elemento, e quando se toma certo número de elementos para averiguar algo sobre a população a que pertencem, fala-se de amostra. Define-se amostra, portanto, como qualquer subconjunto do conjunto universal ou da população (RICHARDSON, 2011, p.158).

No caso deste trabalho, a pesquisa foi realizada nos setores financeiro, administrativo, controladoria, logística e departamento de pessoal, sendo feita uma pesquisa censitária composta do quantitativo de vinte e cinco (25) funcionários.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Diante do propósito deste trabalho a coleta dos dados foi feita mediante aplicação de questionário estruturado com perguntas fechadas, abordando os

aspectos organizacionais, sociais, biológicos e psicológicos com o objetivo de identificar e diagnosticar os fatores que interferem na qualidade de vida no trabalho dos funcionários da empresa Nordeste Telecom.

O conceito de questionário como técnica investigativa e exploratória, consiste em um documento na forma impressa, composto de questões relevantes, com a finalidade de identificar situações, fenômenos e interesses. (GIL, 1991).

De acordo com Vergara (1998), o questionário deverá ter a quantidade de perguntas adequadas para que se possa chegar à resposta do problema em questão, bem como, deverá ter no máximo três tipos de questões e não deve ser longo para que não confunda e canse o entrevistado, o que poderá comprometer suas respostas e como consequência toda a pesquisa. No questionário aberto, são utilizadas perguntas subjetivas onde o respondente irá responder de forma livre; no fechado são feitas perguntas objetivas e o entrevistado escolhe uma dentre as alternativas apresentadas.

As vantagens de utilizar o questionário em uma pesquisa científica se deve ao fato desta ferramenta permitir o anonimato das respostas, como também que as pessoas o respondam no momento que lhes pareça mais apropriado, possibilitando abordar grande número de pessoas em diferentes localizações e com baixo custo, bem como são fáceis de aplicar e não expõem os pesquisados à influência da pessoa do pesquisador.

3.4 TRATAMENTO DE DADOS COLETADOS

Os dados coletados foram organizados e tabulados com o auxílio e utilização do software do programa Microsoft Office Excel, sendo agrupados em gráficos e tabelas. Em seguida foram analisados e avaliados com o uso de uma abordagem quantitativa e qualitativa.

A tabulação de uma variável decorre da tabulação de todas as perguntas relacionadas a uma determinada variável. Aponta o grau de satisfação dos funcionários com relação a uma determinada variável. Corresponde a média aritmética dos percentuais de satisfação, obtidos na tabulação das diferentes respostas relacionadas a cada variável. (LUZ, 2003, p.61).

A pesquisa quantitativa traduz em números as opiniões, atitudes, preferências e informações coletadas para posteriormente serem classificadas e analisadas,

através de técnicas estatísticas com o objetivo de mensurar e permitir o teste de hipóteses, já que seus resultados são mais concretos e, conseqüentemente, menos passíveis de erros de interpretação.

Segundo Richardson (1989), este método caracteriza-se pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento dessas através de técnicas estatísticas, desde as mais simples até as mais complexas e tem como característica, garantir a precisão dos trabalhos realizados, conduzindo a um resultando com poucas chances de distorções.

O método qualitativo se difere do quantitativo na medida em que não emprega um instrumental estatístico como base na análise de um problema, não pretendendo medir ou numerar categorias, como também não tem um significado preciso em quaisquer das áreas onde seja utilizado. (RICHARDSON, 1989).

Dentre as características da pesquisa qualitativa está o foco na interpretação ao invés de na quantificação, ênfase na subjetividade ao invés de na objetividade, flexibilidade na condução da pesquisa, orientação voltada para o entendimento do processo e não para o resultado e preocupação com todo o contexto que envolve a situação e o comportamento das pessoas.

Porém, para Minayo (1994) as relações entre as abordagens quantitativas e qualitativas demonstram que ambos os métodos não são incompatíveis e podem ser agregados num mesmo projeto, onde uma pesquisa quantitativa pode conduzir o investigador à escolha de um problema particular a ser analisado em toda sua complexidade, através de métodos e técnicas qualitativas e vice-versa.

4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nessa etapa do estudo, foi verificado o nível de satisfação dos funcionários em relação aos fatores que influenciam diretamente na qualidade de vida no trabalho, através da aplicação de questionário, foi possível diagnosticar o grau de satisfação dos colaboradores no tocante aos aspectos físicos, psicológicos, de higiene e segurança, salariais, benefícios, estabilidade, distribuição e execução do trabalho, participação nas decisões, reconhecimento, jornada de trabalho, oportunidade de crescimento, trabalho em equipe, integração social e imagem da empresa.

Serão apresentados, primeiramente, os resultados da pesquisa relativa a cada variante citada acima e posteriormente os dados relacionados ao perfil dos entrevistados.

4.1 REMUNERAÇÃO

Após a aplicação do questionário, onde foi indagado aos funcionários se o trabalho realizado na empresa é justo e adequado ao salário recebido, foi verificado que 56% dos entrevistados discordam desta afirmação. Porém, ao questionar se a remuneração recebida é equivalente ao dos seus colegas de trabalho que realizam as mesmas funções, foi constatado que 68% dos participantes concordam com tal afirmação. Já em relação à equivalência de salário recebido por profissionais que realizam as mesmas tarefas em outras empresas, há 40% de discordância entre os entrevistados, o que pode demonstrar que boa parte está insatisfeita em relação à questão da remuneração em geral.

Tabela 1 – Remuneração

Perguntas	Discordo	Neutro	Concordo	Total
O trabalho que você realiza na Nordeste Telecom é justo e adequado ao seu salário?	56%	8%	36%	100%
O salário é equivalente ao dos seus colegas de trabalho que realizam as mesmas tarefas na empresa?	16%	16%	68%	100%
O seu salário é equivalente aos profissionais que realizam as mesmas tarefas em outras empresas?	40%	28%	32%	100%

Fonte: Dados da Pesquisa março/2015.

4.2 CARGA HORÁRIA DE TRABALHO

A respeito da carga horária de trabalho, foi indagado se a mesma é adequada para a execução das tarefas e atividades pertinentes a função, onde foi possível verificar que 40% dos entrevistados se mantiveram em posição de neutralidade. Foi questionado também se a carga horária atrapalha e/ ou interfere na vida pessoal, sendo 44%, os que concordaram com esta afirmação. Outro item questionado foi se no final de uma jornada de expediente o colaborador se sente bem fisicamente e mentalmente, onde se observa que 56% dos participantes se mantiveram em posição de discordância. Sendo assim, pode-se chegar a conclusão de que a jornada de trabalho é inadequada para realização das tarefas na medida que afeta de maneira negativa a vida pessoal dos funcionários, bem como sua saúde física e mental.

Tabela 2 – Carga horária de trabalho

Perguntas	Discordo	Neutro	Concordo	Total
A carga horária é adequada para a execução das suas tarefas e atividades?	32%	40%	28%	100%
Sua carga horária atrapalha e/ ou interfere na sua vida pessoal?	32%	24%	44%	100%
Há equilíbrio entre sua vida pessoal e profissional tendo em vista sua carga horária de trabalho?	24%	28%	48%	100%
Sua carga horária permite que você tenha tempo de conviver com sua família?	8%	52%	40%	100%
Ao final da jornada de expediente você se sente bem fisicamente e mentalmente?	56%	28%	16%	100%

Fonte: Dados da Pesquisa março/2015.

4.3 HIGIENE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Em relação às condições de segurança e prevenção de acidentes, que garantem a integridade física do funcionário no local de trabalho, foi constatado que a totalidade (100%) dos entrevistados está satisfeito e concorda com este item. Como também o mesmo percentual (100%) foi obtido ao perguntar se a empresa oferece um local de trabalho limpo e adequado. Diante dos resultados observa-se que a empresa oferece boas condições de segurança e limpeza, favoráveis a execução e desenvolvimento do trabalho.

Tabela 3 – Higiene e segurança no trabalho

Perguntas	Discord o	Neutr o	Concord o	Total
As condições de segurança e prevenção de acidentes garantem sua integridade física no local de trabalho?	0%	0%	100%	100%
A empresa oferece um local de trabalho limpo e adequado?	0%	0%	100%	100%

Fonte: Dados da Pesquisa março/2015.

4.4 DISTRIBUIÇÃO DO TRABALHO

Para analisar a distribuição e adequação do trabalho, foi questionado se as tarefas realizadas pelos funcionários estão de acordo com a sua função exercida, onde 60% concordam com esta afirmação. Outro item perguntado foi se os colaboradores utilizam seus conhecimentos e habilidades para desempenhar suas tarefas no ambiente de trabalho, sendo verificado que 76% dos participantes concordam com esta pergunta, bem como 48% diz estar satisfeito com os resultados obtidos no seu trabalho. O que demonstra que a maioria dos empregados está satisfeita com a distribuição das tarefas pertinentes a função, como também com o resultado do trabalho realizado.

Tabela 4 – Distribuição do trabalho

Perguntas	Discord o	Neutr o	Concord o	Total
As tarefas que você realiza estão de acordo com sua função?	28%	12%	60%	100%
Você utiliza seus conhecimentos e habilidades para desempenhar suas tarefas no ambiente de trabalho?	8%	16%	76%	100%
Você está satisfeito com os resultados obtidos no seu trabalho?	12%	40%	48%	100%

Fonte: Dados da Pesquisa março/2015.

4.5 EXECUÇÃO DAS TAREFAS

O questionamento sobre a disponibilização de equipamentos e materiais necessários à realização das tarefas obteve 100% de concordância e 60% também concordaram que a empresa oferece as informações necessárias para execução do trabalho. Já a busca de melhorias nos processos de trabalho e utilização de novas

tecnologias por parte da empresa, chegou a 88% de aprovação. O que revela que a empresa oferece ótimas condições para execução das tarefas e busca atualizar-se com a modernização e desenvolvimento das formas de trabalho, sendo bem avaliada pelos entrevistados em relação a este item.

Tabela 5 – Execução da tarefas

Perguntas	Discordo	Neutro	Concordo	Total
A empresa disponibiliza os equipamentos e materiais necessários à realização de suas tarefas?	0%	0%	100%	100%
A empresa busca melhorias nos processos de trabalho e utilização de novas tecnologias?	0%	12%	88%	100%
A empresa oferece as informações necessárias para executar seu trabalho?	4%	36%	60%	100%
O nível de comunicação interna atende às necessidades para realização do trabalho?	0%	8%	92%	100%

Fonte: Dados da Pesquisa março/2015.

4.6 PARTICIPAÇÃO NAS DECISÕES

Sobre a participação nas decisões foi perguntado aos funcionários se eles têm a oportunidade de expor suas ideias e sugestões para melhoria da empresa ou do ambiente de trabalho, onde 76% concordaram. E 68% responderam que tem autonomia para decidir sobre assuntos importantes que afetam sua atividade no trabalho. Diante dos dados pode-se inferir que há uma participação considerável dos funcionários nas decisões relacionados ao trabalho realizado.

Tabela 6 – Participação nas decisões

Perguntas	Discord o	Neutr o	Concord o	Total
Você tem oportunidade de expor suas ideias e sugestões para melhoria da empresa ou do ambiente de trabalho?	0%	24%	76%	100%
Você tem autonomia para decidir sobre assuntos importantes que afetam sua atividade no trabalho?	4%	28%	68%	100%

Fonte: Dados da Pesquisa março/2015.

4.7 RECONHECIMENTO E OPORTUNIDADES

Em relação a este item foi indagado se a empresa oferece oportunidade de crescimento profissional, onde podemos observar que 44% discordam desta afirmação. Já 56% dos entrevistados se mantiveram em posição de neutralidade ao serem questionados se as oportunidades de crescimento são iguais para todos os funcionários, bem como o mesmo percentual de 56%, também se mantiveram neutros em relação a valorização do seu trabalho pela empresa. Diante do exposto constata-se que há um considerável grau de insatisfação em relação a este aspecto, pois os resultados revelam o descontentamento dos colaboradores no que diz respeito ao reconhecimento profissional e as oportunidades de crescimento.

Tabela 7 – Reconhecimento e oportunidades

Perguntas	Discord o	Neutr o	Concord o	Total
A Nordeste Telecom oferece oportunidade de crescimento profissional?	44%	40%	16%	100%
As oportunidades de crescimento são iguais para todos os funcionários?	36%	56%	8%	100%
Em relação ao seu trabalho você sente-se valorizado pela empresa a ponto de perceber que a sua função é importante?	20%	56%	24%	100%

Fonte: Dados da Pesquisa março/2015.

4.8 TRABALHO EM EQUIPE E INTEGRAÇÃO SOCIAL

O trabalho em equipe e integração social foi analisado através do questionamento sobre o relacionamento entre os funcionários e se este é baseado no respeito mútuo, cooperação e companheirismo, sendo constatado que 84% concordam com tal afirmação. Porém ao questionar-se sobre a integração entre os funcionários fora do local de trabalho, 96% responderam que não há. O respeito à privacidade ou liberdade no ambiente de trabalho, obteve 100% de concordância dentre os participantes entrevistados. O resultado mostra o bom relacionamento interpessoal entre os funcionários e um clima organizacional favorável ao desenvolvimento do trabalho em equipe, porém as atividades de integração social fora do local de trabalho praticamente não são desenvolvidas.

Tabela 8 – Trabalho em equipe e integração social

Perguntas	Discordo	Neutro	Concordo	Total
O relacionamento entre os funcionários é baseado no respeito mútuo, cooperação e companheirismo?	8%	8%	84%	100%
A empresa proporciona integração entre os funcionários fora do local de trabalho?	96%	0%	4%	100%
No ambiente de trabalho há respeito a sua privacidade ou liberdade?	0%	0%	100%	100%

Fonte: Dados da Pesquisa março/2015.

4.9 BENEFÍCIOS

Para colher informações sobre este quesito foi perguntado aos funcionários se os benefícios e vantagens oferecidos pela empresa satisfazem às suas expectativas, como resposta a discordância de 56% dos colaboradores. A existência de investimento em capacitação com treinamentos ou cursos também não foi comprovada com 80% de discordância. Pode-se observar que os benefícios oferecidos não satisfazem as expectativas dos entrevistados, como também a oferta de cursos e treinamentos, que apresentou elevado índice de insatisfação.

Tabela 9: Benefícios

Perguntas	Discordo	Neutro	Concordo	Total
Os benefícios e vantagens oferecidos pela empresa satisfazem às suas expectativas?	56%	20%	24%	100%
A empresa investe na sua capacitação com treinamentos ou cursos?	80%	12%	8%	100%
Seus cursos e treinamentos são realizados fora do horário de trabalho?	96%	4%	0%	100%

Fonte: Dados da Pesquisa março/2015.

4.10 ESTABILIDADE E SEGURANÇA NO EMPREGO

Para avaliarmos este item, questionamos aos entrevistados se eles se sentem seguros e estáveis trabalhando na Nordeste Telecom e a resposta foi que 52% se mantiveram em posição de neutralidade. Já em relação ao cumprimento das regras previstas na legislação trabalhista, 100% dos colaboradores concordaram que a empresa procede de forma correta. Observa-se com estes dados, que de certa

forma os funcionários em geral, não estão se sentem estáveis trabalhando na empresa. Porém em relação ao cumprimento das leis trabalhistas todos os entrevistados assinalaram que estas são devidamente cumpridas.

Tabela 10: Estabilidade e segurança no emprego

Perguntas	Discordo	Neutro	Concordo	Total
Você se sente seguro e estável trabalhando na Nordeste Telecom?	24%	52%	24%	100%
A Nordeste Telecom cumpre as regras previstas na legislação trabalhista?	0%	0%	100%	100%

Fonte: Dados da Pesquisa março/2015.

4.11 IMAGEM DA EMPRESA

A reputação da empresa perante os funcionários foi avaliada mediante a pergunta se a mesma possui uma boa imagem, onde 92% dos participantes da pesquisa afirmaram que sim. Como Também 96% concordam que há uma preocupação constante com os produtos e serviços prestados aos clientes. Sendo assim pode-se afirmar que a empresa possui uma boa imagem perante seus funcionários e preocupa-se constantemente com a qualidade dos produtos e serviços oferecidos aos seus clientes.

Tabela 11 – Imagem da empresa

Perguntas	Discordo	Neutro	Concordo	Total
A empresa Norte Telecom possui uma boa imagem junto aos colaboradores?	0%	8%	92%	100%
A empresa preocupa-se constantemente com os produtos e serviços prestados aos clientes?	0%	4%	96%	100%

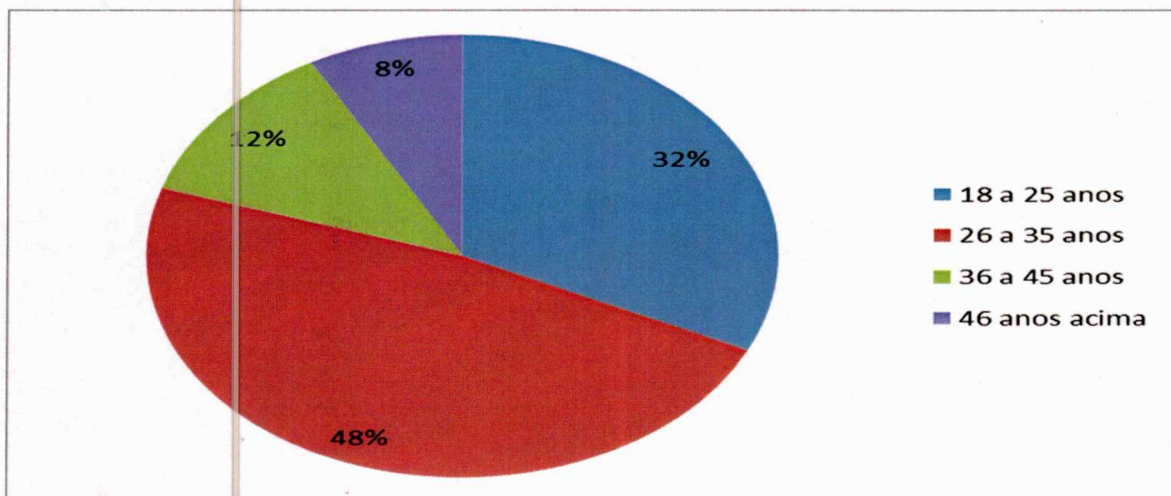
Fonte: Dados da Pesquisa março/2015.

4.12 FAIXA ETÁRIA

Foram entrevistados 25 funcionários dos setores administrativo, financeiro, departamento de pessoal, logística, recursos humanos e vendedores, onde observa-se no gráfico 1 abaixo, o perfil quanto a idade, sendo a maior parte 48% tem entre 26 e 35 anos, seguido de 32% que tem entre 18 e 25 anos e 12% de 36 à 45 anos, o

que predomina um quadro de colaboradores consideravelmente jovens, sendo um aspecto bastante relevante para direcionar o desenvolvimento de políticas e programas de QVT na empresa.

Gráfico 1 – Faixa etária

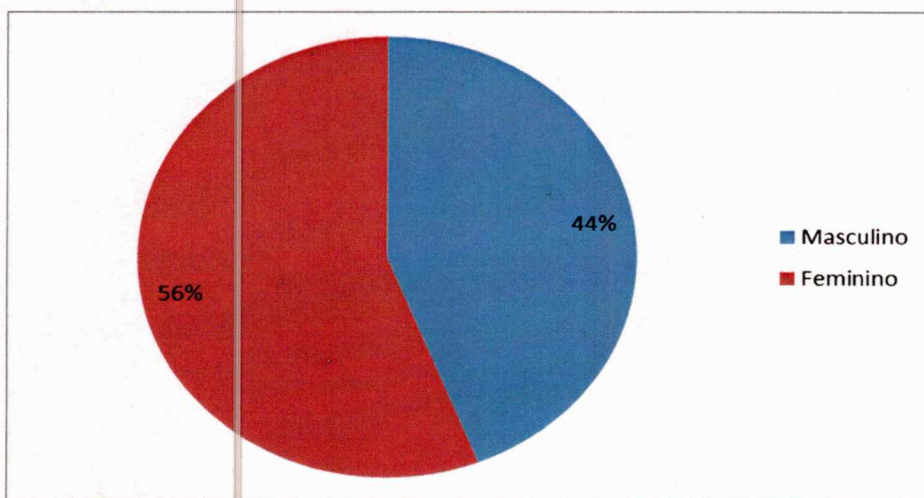


Fonte: Dados da Pesquisa março/2015.

4.13 GÊNERO

Observa-se no gráfico 2, que em relação ao gênero dos entrevistados 56% é do sexo feminino, seguido de 44% do sexo masculino o que mostra a predominância das mulheres no quadro de funcionários na empresa.

Gráfico 2 - Gênero

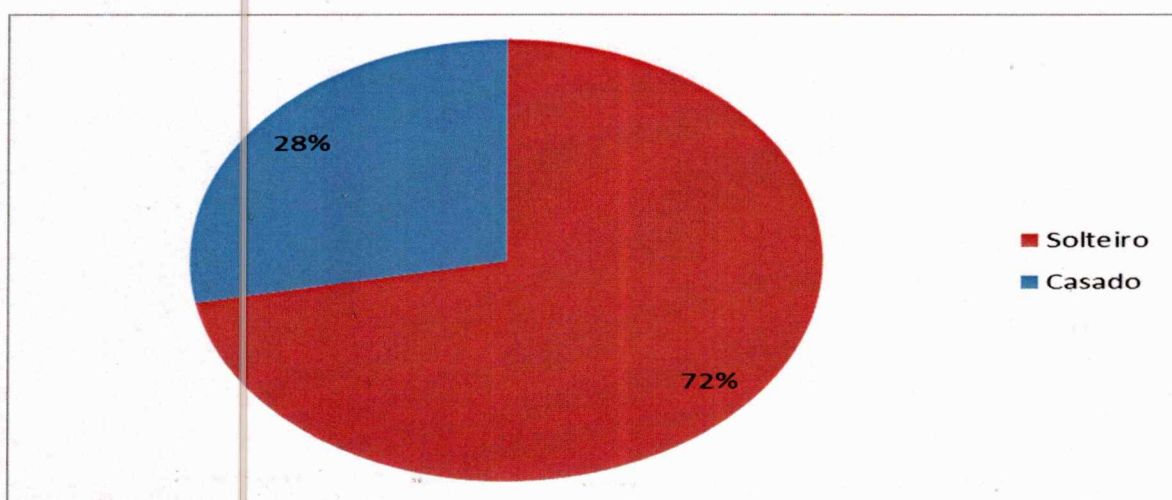


Fonte: Dados da Pesquisa março/2015.

4.14 ESTADO CIVIL

De acordo com o gráfico 3 em relação ao estado civil dos entrevistados a maioria 72% são solteiros e a minoria 28% é composta de casados. Observa-se que a grande maioria dos colaboradores é solteiro, o que pode-se considerar um fator de suma importância para ações voltadas para a QVT na empresa.

Gráfico 3 – Estado civil



Fonte: Dados da Pesquisa março/2015.

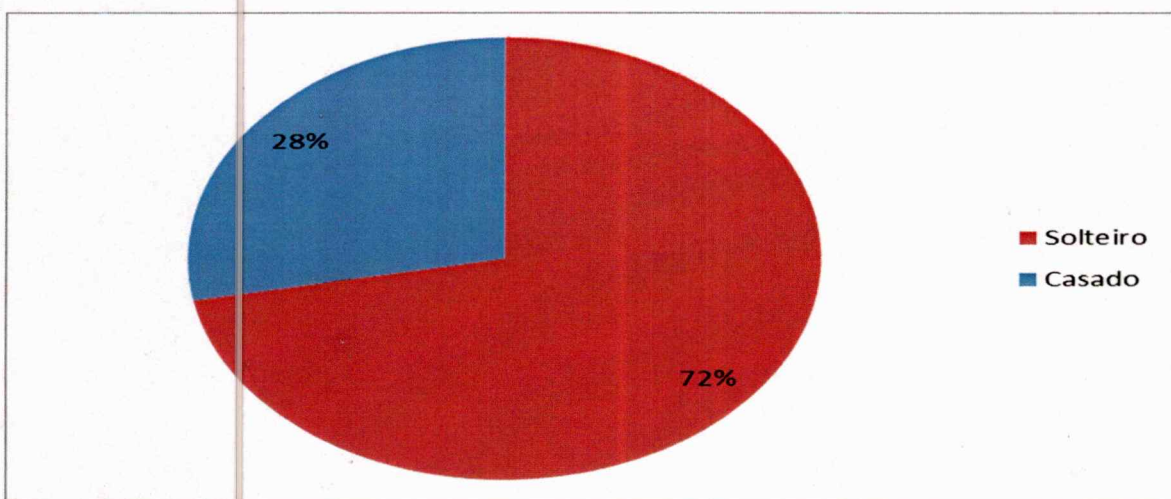
4.15 ESCOLARIDADE

Ao verificarmos o grau de escolaridade dos entrevistados, podemos constatar que 52% possuem nível superior, enquanto que 48% tem apenas o nível médio, onde fica evidente o equilíbrio em relação ao nível educacional, conforme o gráfico 4 abaixo.

4.14 ESTADO CIVIL

De acordo com o gráfico 3 em relação ao estado civil dos entrevistados a maioria 72% são solteiros e a minoria 28% é composta de casados. Observa-se que a grande maioria dos colaboradores é solteiro, o que pode-se considerar um fator de suma importância para ações voltadas para a QVT na empresa.

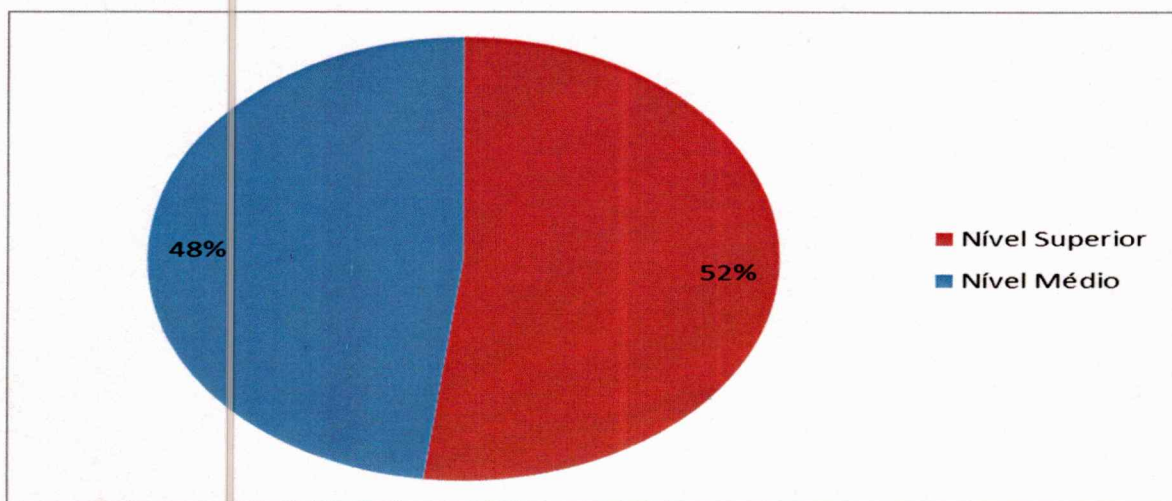
Gráfico 3 – Estado civil



Fonte: Dados da Pesquisa março/2015.

4.15 ESCOLARIDADE

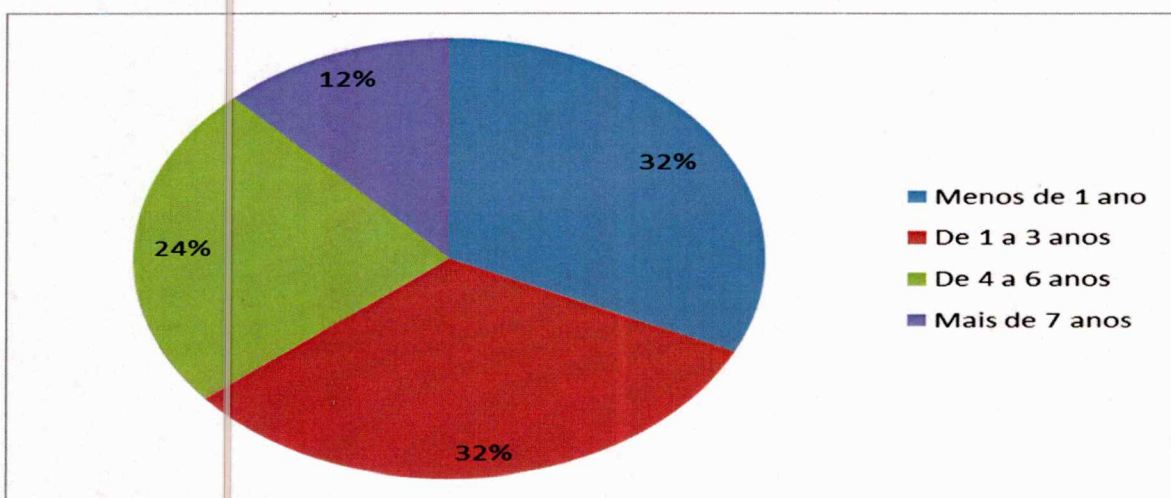
Ao verificarmos o grau de escolaridade dos entrevistados, podemos constatar que 52% possuem nível superior, enquanto que 48% tem apenas o nível médio, onde fica evidente o equilíbrio em relação ao nível educacional, conforme o gráfico 4 abaixo.

Gráfico 4 – Escolaridade

Fonte: Dados da Pesquisa março/2015.

4.16 TEMPO DE TRABALHO NA EMPRESA.

Pode-se observar no gráfico 5, que 32% dos entrevistados tem menos de 1 ano de trabalho na empresa e esse mesmo percentual 32% tem de 1 a 3 anos, em seguida os funcionários que tem entre 4 e 6 anos de trabalho que correspondem á 24% da amostra. Sendo assim, pode-se chegar a conclusão que há uma maior concentração de funcionários entre os que tem menos d 1 ano e os que tem entre 1 e 3 anos de trabalho na empresa.

Gráfico 5 – Tempo de trabalho na empresa

Fonte: Dados da Pesquisa março/2015.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após aplicação do instrumento de coleta de dados e análise dos resultados pode-se diagnosticar que o nível de qualidade de vida no trabalho dos funcionários da Nordeste Telecom, apresenta pontos positivos e negativos.

Entre os fatores positivos, destacam-se as condições de higiene e segurança no trabalho, que obteve unanimidade de concordância entre os entrevistados; há boa distribuição e adequação do trabalho; há disponibilização de equipamentos e materiais necessários à realização das tarefas; efetiva participação dos funcionários nas decisões; desenvolvimento do trabalho em equipe; bem como, a boa imagem da empresa em geral.

Dentre os aspectos negativos, obtidos pelos percentuais de discordância nas respostas das entrevistas e que ocasionam insatisfação e interferem na qualidade de vida no trabalho, observou-se a questão da remuneração. Nessa variável identificou-se que: o salário recebido é considerado inadequado à função exercida; há incompatibilidade da carga horária de trabalho com a vida pessoal dos colaboradores; há falta de reconhecimento pelo trabalho realizado e de oportunidades igualitárias de crescimento profissional; descontentamento em relação aos benefícios e treinamentos oferecidos e por fim, identificou-se a percepção de insegurança e instabilidade no emprego.

Diante da situação apresentada, pode-se definir as diretrizes para o desenvolvimento e crescimento da qualidade de vida no trabalho dos funcionários da Nordeste Telecom, através do aprimoramento das políticas e padrões já existentes, como também a implantação de novas técnicas e modelos de QVT com o objetivo de compreender e satisfazer as necessidades dos empregados, desenvolvendo e aperfeiçoando os fatores relacionados à motivação humana, como o reconhecimento, as necessidades de auto-realização, necessidades financeiras, sociais, fisiológicas, do ego e de segurança e estabilidade no emprego, redução dos níveis de estresse, bem como a criação de um clima organizacional favorável para garantir o bem-estar dos colaboradores no ambiente de trabalho.

O modelo de qualidade de vida no trabalho a ser adotado pela Nordeste Telecom seria o de Walton (1973), pois este apresenta as diretrizes e orientações para melhoria e otimização dos fatores que influenciam de forma negativa a QVT na empresa. Através da aplicação de padrões como a compensação justa e adequada

para que haja equilíbrio de salários internamente e externamente com base no piso salarial da classe. Boas condições de segurança e saúde no trabalho, que envolve a jornada de trabalho, o ambiente físico e o bem-estar do empregado. Oportunidades de crescimento e segurança, possibilitando a oportunidade de carreira e ascensão e consequentemente segurança no emprego. Trabalho e espaço total de vida, que conciste na administração do tempo para que o funcionário não deixe de realizar suas atividades pessoais e familiares. Relevância social de vida no trabalho, através do desenvolvimento de ações que proporcionem orgulho aos funcionários por trabalharem na empresa, como atividades de responsabilidade social, ecológica e etc.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. 3.ed. São Paulo: Campus, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. Rio de Janeiro: Campus/Elsevier, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recurso Humanos**, edição compacta. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

DAVIS, K; NEWSTROM, J. W. **Comportamento Humano no Trabalho** – Uma abordagem psicológica. São Paulo: Pioneira, 1992.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho**: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000. São Paulo, 1996. Tese (Doutorado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo 1996.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; ZAIMA, Gustavo. **Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (GQVT): com ênfase em pessoas equipes e liderança**. In: _____. **Manual de Gestão de Pessoas em Equipes. Estratégias e tendências, volume 1**, São Paulo: Gente, 2002.

LUZ, R. **Gestão do Clima Organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

MINAYO, M.C.S. **O Desafio do Conhecimento Científico**: pesquisa qualitativa em saúde. 2. ed. São Paulo: Hucitec-Abrasco, 1994.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas**. 3. ed. 12. reimp. (revista e ampliada). São Paulo: Atlas, 2011.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas**. São Paulo: Atlas, 1989.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de Vida no Trabalho – Evolução e Análise no nível gerencial**. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

MIRANDA, Simão de. **Metodologia Científica**: Os caminhos do saber. Disponível em: <<http://blog.fimes.edu.br/gildomar/files/2011/08/7299971-Pesquisa-e-Metodo.pdf>> Acesso em: 21 mar. 2015.

VERGARA, Sylvia Constant. **Método de Coleta de Dados no Campo**. São Paulo: Atlas, 2009.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 1998.

WALTON, Richard. Quality of working life: what is it? **Slow Management Review**, USA, v.15, n.1, p. 11-21, 1973.

MÉTODO CIENTÍFICO. In: Wikipédia. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Método_científico>. Acesso em: 21 mar. 2015.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

Caro(a) colaborador(a), estou em fase de conclusão do Curso de graduação em Administração, realizando uma pesquisa com o objetivo de identificar o melhor modelo de Qualidade de Vida no Trabalho a ser adotado por esta empresa. Para tanto, gostaria de contar com sua colaboração respondendo as questões abaixo. Saliento que se trata de um trabalho de cunho acadêmico e que os resultados serão analisados para efeito exclusivo deste trabalho.

Para responder, leia as perguntas abaixo e a seguir assinale com um “X” uma única alternativa que melhor representa sua opinião.

PERGUNTAS	DISCORDO TOTALMENTE	DISCORDO	NEUTRO	CONCORDO	CONCORDO TOTALMENTE
1- O trabalho que você realiza na Nordeste Telecom é justo e adequado ao seu salário?					
2- O salário é equivalente ao dos seus colegas de trabalho que realizam as mesmas tarefas na empresa?					
3- O seu salário é equivalente aos profissionais que realizam as mesmas tarefas em outras empresas?					
4- A carga horária é adequada para a execução das suas tarefas e atividades?					
5- A quantidade de equipamento e prevenção de acidentes garantem sua integridade física no local de trabalho?					
6- A empresa possui um local de trabalho limpo e adequado?					
7- A empresa disponibiliza os equipamentos e materiais necessários à realização do trabalho?					

	DISCORDO TOTALMENTE	DISCORDO	NEUTRO	CONCORDO	CONCORDO TOTALMENTE
11- Você se sente pressionado para aceitar sobre assuntos importantes que afetam sua vida pessoal ou profissional?					
12- Você acha que a produtividade e resultados afetam no seu trabalho?					
13- Os resultados são relevantes para você de acordo com sua função?					
14- Você sente falta conhecimentos e habilidades para desempenhar suas tarefas no ambiente de trabalho?					
15- A empresa oferece as informações necessárias para executar seu trabalho?					
16- A empresa oferece oportunidade de crescimento profissional?					
17- A empresa investe na sua capacitação com treinamentos ou cursos?					
18- Você se sente seguro e estável trabalhando na Nordeste Telecom?					
19- As oportunidades de crescimento são iguais para todos os funcionários?					
20- O relacionamento entre os funcionários é baseado no respeito mútuo, cooperação e compartilhamento?					
21- A empresa proporciona integração entre os funcionários fora do local de trabalho?					
22- A Nordeste Telecom cumpre as regras previstas na legislação trabalhista?					
23- O ambiente de trabalho tem respeito a sua privacidade ou liberdade?					

	DISCORDO TOTALMENTE	DISCORDO	NEUTRO	CONCORDO	CONCORDO TOTALMENTE
21- Você tem conhecimentos de exportar suas ideias e implementar sugestões para melhoria da empresa e do ambiente de trabalho?					
22- Você consegue trabalhar sob pressão e se comprometer na sua vida pessoal?					
23- Você se compromete com sua vida pessoal e profissional tendo em vista sua capacidade de crescimento?					
24- Você consegue trabalhar durante que toda tenha tempo de conviver com sua família?					
25- Seus cursos e treinamentos são realizados fora do horário de trabalho?					
26- A empresa preocupa-se constantemente com os produtos e serviços prestados aos clientes?					
27- Ao falar de seu trabalho você sente-se valorizado pela empresa a ponto de pensar que a sua função é importante para a Nordeste Telecom?					
28- Ao final de jornada de expediente você se sente bem fisicamente e motivado?					
29- Os benefícios e vantagens oferecidos pela empresa satisfazem às suas expectativas?					
30- A empresa busca melhorias nos processos de trabalho e utilização de novas tecnologias?					
31- O nível de comunicação interna atende às necessidades para realização do trabalho?					
32- A empresa Nordeste Telecom possui uma boa imagem junto aos colaboradores?					

Dados Pessoais:

IDADE:

☐ 18 a 25 anos ☐ 26 a 35 anos ☐ 36 a 45 anos ☐ Mais de 46 anos

GÊNERO:

☐ Masculino ☐ Feminino

ESTADO CIVIL:

☐ Solteiro ☐ Casado ☐ Separado ☐ Viúvo

ESCOLARIDADE:

☐ Ensino fund. ☐ Ensino médio ☐ Ensino superior ☐ Pós-graduado

TEMPO DE TRABALHO NA EMPRESA:

☐ Menos de 1 ano ☐ de 1 a 3 anos ☐ de 4 a 6 anos ☐ Mais de 7 anos

Obrigado pela sua colaboração!