



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE HUMANIDADES  
UNIDADE ACADÊMICA DE ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE  
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**RONNIERE ROLIM CÂNDIDO**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:  
UMA ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DE UMA  
INDÚSTRIA DO SETOR ALIMENTÍCIO DA PARAÍBA**

**CAMPINA GRANDE - PB  
2018**

**RONNIERE ROLIM CÂNDIDO**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:  
UMA ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DE UMA  
INDÚSTRIA DO SETOR ALIMENTÍCIO DA PARAÍBA**

**Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Administração do Centro de Humanidades da Universidade Federal de Campina Grande, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.**

**Orientadora: Professora Mestra Marielza Barbosa Alves.**

**CAMPINA GRANDE - PB**

**2018**

**RONNIERE ROLIM CÂNDIDO**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:  
UMA ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DE UMA  
INDÚSTRIA DO SETOR ALIMENTÍCIO DA PARAÍBA**

**Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Administração do Centro de Humanidades da Universidade Federal de Campina Grande, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.**

**BANCA EXAMINADORA:**

---

**Professora Ma. Marielza Barbosa Alves.  
Orientadora – UAAC/CH/UFCG**

---

**Professora Dra. Lúcia Santana de Freitas.  
Examinadora Interna – UAAC/CH/UFCG**

---

**Professor Me. Lucyanno Moreira Cardoso.  
Examinador Externo – UEPB**

**Trabalho aprovado em: 2018.**

**CAMPINA GRANDE - PB**

*Dedico este trabalho primeiramente à Deus por ser meu norte em todos os momentos e aos meus pais, Orlando e Eneuda, que com todo apoio e muito amor não mediram esforços para que eu chegasse até esta etapa da minha vida.*

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente a Deus, pelo dom da vida e por todas as coisas e momentos que Ele me permite vivenciar e realizar, e pela força e perseverança que me foi dada diante de tantos obstáculos encontrados durante todos os anos do meu curso para que eu chegasse até aqui.

Agradeço aos meus pais, Orlando e Eneuda, e a minha irmã Raiane, que sempre me apoiaram e incentivaram na busca pela realização dos meus sonhos. Agradeço por todo o amor, carinho, respeito, atenção, educação, dedicação, esforço, ensinamentos e conselhos, pois sem tudo isso eu não teria ido tão longe e não seria o homem que sou hoje. Obrigado por ser minha base!

Aos meus amigos de longas datas e amigos que tive o prazer de conviver durante a graduação, o meu agradecimento por todo o incentivo, apoio, ajuda e companheirismo em todos os momentos vividos.

Agradeço a todos os professores que passaram pela minha jornada de estudos até este momento, e em especial a minha orientadora, professora Marielza Alves Barbosa, pelas orientações, pelo conhecimento compartilhado, paciência e por toda ajuda que me foi dada para que este trabalho fosse realizado.

Enfim, a todos que contribuíram direta ou indiretamente na realização desse sonho e fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigado!

## RESUMO

Qualidade de Vida no Trabalho - QVT é um termo que vem se ampliando devido aos vários estudos realizados nos mais diferentes campos do saber e possui uma alta subjetividade por estar relacionado aos aspectos intrínsecos e extrínsecos da vida do indivíduo. A qualidade de vida no trabalho pode ser definida como as ações de uma organização que envolve a implantação de inovações e melhorias gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. O presente estudo teve como objetivo principal identificar qual a percepção dos colaboradores de uma indústria do setor alimentício do estado da Paraíba acerca dos fatores condicionantes da QVT, segundo o modelo BPSO de Limongi-França (1996). Para sua elaboração foi utilizada uma abordagem quantitativa e adotado o modelo de pesquisa exploratória e descritiva. A pesquisa ainda é classificada como estudo de caso, onde os dados foram coletados por meio da aplicação de um questionário adaptado do modelo Biopsicossocial Organizacional (BPSO) de Limongi-França (1996), onde foram aplicados a 38 colaboradores da empresa Alfa e os dados foram analisados através do uso da média como ferramenta estatística. A análise das dimensões organizacional e psicológica revelaram maiores níveis de percepção positiva com relação à Qualidade de Vida no Trabalho. Já as dimensões biológica e social revelaram níveis neutros de percepção quanto a QVT. A análise dos resultados gerais das quatro dimensões do modelo BPSO demonstraram que há uma neutralidade na percepção dos colaboradores do setor administrativo da organização tida como objeto de estudo acerca dos fatores e variáveis de QVT, mas com variáveis que ainda necessitam de adaptações para que os trabalhadores consigam obter um maior nível de QVT, como o salário, plano de saúde e ajuda de custo para cursos externos.

**Palavras-chave:** gestão de pessoas; qualidade de vida no trabalho; biopsicossocial.

## ABSTRACT

Quality of Life in Work is a term that has been expanding due to the various studies carried out in the most different fields of knowledge and has a high subjectivity because it is related to the intrinsic and extrinsic aspects of the life of the individual. Quality of life at work can be defined as the actions of an organization that involves the implementation of innovations and managerial and technological improvements in the work environment. The main objective of this study was to identify the perception of the employees of a food industry in the state of Paraíba regarding the factors determining the QWL, according to the BPSO model of Limongi-França (1996). For its elaboration a quantitative approach was used and the exploratory and descriptive research model was adopted. The research is still classified as a case study, where the data were collected through the application of a questionnaire adapted from the Biopsychosocial Organizational (BPSO) model of Limongi-França (1996), where they were applied to 38 employees of the company Alpha and data were analyzed using the mean as a statistical tool. The analysis of the organizational and psychological dimensions revealed higher levels of positive perception regarding Quality of Life at Work. The biological and social dimensions revealed neutral levels of perception regarding QWL. The analysis of the general results of the four dimensions of the BPSO model demonstrated that there is a neutrality in the perception of the employees of the administrative sector of the organization considered as object of study about the factors and variables of QWL, but with variables that still need adaptations so that workers to obtain a higher level of QWL, such as salary, health plan and cost aid for external courses.

**Keywords:** people management; quality of life at work; biopsychosocial.

**LISTA DE FIGURAS**

Figura 1 - Os seis processos de Gestão de Pessoas.....	24
Figura 2 - Modelo de dimensões básicas da tarefa de Hackman e Oldham (1975).....	33
Figura 3 - Modelo de QVT de Freitas & Souza (2008).....	35



## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Evolução do conceito de QVT.....	29
Quadro 2 – Critérios e Indicadores de QVT propostos por Walton.....	31
Quadro 3 – Universo e amostra da pesquisa.....	44
Quando 4 – Dimensões e variáveis do questionário e perguntas referentes a cada dimensão.....	45

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Gênero.....	49
Gráfico 2 – Faixa etária.....	49
Gráfico 3 – Nível de instrução.....	50
Gráfico 4 – Estado civil.....	51
Gráfico 5 – Tempo de serviço.....	52

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Dimensão Organizacional.....	52
Tabela 2 – Dimensão Biológica.....	54
Tabela 3 – Dimensão Psicológica.....	56
Tabela 4 – Dimensão Social.....	57
Tabela 5 – Quadro geral das dimensões.....	59

## **LISTA DE SIGLAS**

BPSO Abordagem Biopsicossocial Organizacional

GP Gestão de Pessoas

QVT Qualidade de Vida no Trabalho

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	<b>16</b>
1.1 Objetivos da Pesquisa .....	19
1.1.1 Objetivo Geral .....	19
1.1.2 Objetivos Específicos .....	19
1.2 Justificativa .....	19
1.3 Estrutura do Trabalho .....	20
<b>2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	<b>21</b>
2.1. Gestão de Pessoas .....	22
2.2. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) .....	25
2.2.1 Origem e Evolução.....	25
2.2.2 Conceitos de QVT .....	27
2.2.3 Modelos de QVT .....	30
2.2.3.1 Modelo de QVT de Walton (1973) .....	30
2.2.3.2 Modelo de QVT de Hackman e Oldham (1975) .....	32
2.2.3.3 Modelo de QVT de Nadler e Lawler (1983) .....	34
2.2.3.4 Modelo de QVT de Freitas e Souza (2008).....	34
2.3 Abordagem Biopsicossocial e Organizacional de Qualidade de Vida (BPSO) de Limongi-França (1996).....	39
<b>3. METODOLOGIA</b> .....	<b>42</b>
3.1 Caracterização da pesquisa .....	43
3.2 Definição do universo e amostra .....	44
3.3 Instrumento de coleta de dados .....	44
3.4 Análise dos dados .....	45
<b>4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS</b> .....	<b>47</b>

4.1 Caracterização da empresa.....	48
4.2 Análise e interpretação dos resultados .....	48
4.2.1 PARTE 1 – PERFIL:.....	48
4.2.1.1 Gênero .....	48
4.2.1.2 Faixa etária .....	49
4.2.1.3 Nível de instrução.....	50
4.2.1.4 Estado Civil.....	51
4.2.1.5 Tempo de serviço .....	52
4.2.2 PARTE 2 – PERCEPÇÃO DA QVT PELOS FUNCIONÁRIOS DO SETOR ADMINISTRATIVO:.....	52
4.2.2.1 Dimensão Organizacional .....	52
4.2.2.2 Dimensão Biológica .....	54
4.2.2.3 Dimensão Psicológica .....	56
4.2.2.4 Dimensão Social.....	57
4.2.2.5 Quadro geral das dimensões.....	59
<b>5. CONCLUSÃO.....</b>	<b>60</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>65</b>
<b>ANEXO.....</b>	<b>68</b>

**CAPÍTULO 1**  
**INTRODUÇÃO**

## 1. INTRODUÇÃO

A Revolução Industrial, século XVIII, foi um processo de grandes transformações econômico-sociais e trouxe consigo mudanças em relação ao trabalho, pois o artesão que até então desenvolvia sua atividade artesanal dentro de sua própria residência e que tinha total domínio de todas as técnicas necessárias passou a vender sua força de trabalho para as indústrias que buscavam cada vez mais aumentar sua produtividade. Nesse cenário, os trabalhadores eram expostos a condições precárias de trabalho que lhes traziam riscos à saúde e vulnerabilidade a acidentes de trabalho. Além disso, trabalhavam por longas jornadas, chegando a passar mais de 15 horas seguidas dentro do ambiente de trabalho. Fatores como saúde, segurança, higiene, motivação, satisfação e bem-estar – essenciais no ambiente de trabalho – não eram enfatizados no processo produtivo.

Durante o período dessa revolução, alguns estudos propostos por Frederick Taylor foram desenvolvidos. Taylor tinha como propósito dar uma maior ênfase na execução das tarefas, visando aumentar ao máximo a produtividade. Segundo Boog (1991 *apud* Fernandes, 1966, p.33) “o modelo Taylorista, que ainda tem forte influência em muitas de nossas empresas, assume o trabalhador com motivações meramente econômicas, e necessitando de rígida supervisão e cargos estreitos. Ou seja, um trabalhador que não pensa”.

Porém, vale ressaltar que o trabalhador dentro do contexto do trabalho possui limitações físicas e psicológicas, passando a ser alvo de vários tipos de doenças dentro no ambiente laboral, como o estresse e a fadiga, por exemplo. E essas doenças acabam refletindo e afetando diretamente a produtividade da empresa e a qualidade dos seus produtos e serviços.

Com o decorrer dos anos, as organizações vem incessantemente tentando se manter atuante em um mercado onde as transformações acontecem de forma rápida e constante, buscando se tornar cada vez mais competitivas por meio do aperfeiçoamento de suas atividades e buscando melhores formas de gerir, de modo que essa gestão garanta resultados significativos para a mesma e alcance dos objetivos estratégicos organizacionais.

Nesse contexto, os trabalhadores têm sido inseridos em um constante processo de adaptações e mudanças no que diz respeito à busca em atender aos objetivos organizacionais, e dessa forma assegurar que suas expectativas e necessidades como indivíduos sejam atendidas, seja ela na vertente pessoal ou profissional.



Dessa forma, as empresas estão cada vez mais reconhecendo a importância de se investir em seus funcionários objetivando o alcance de melhores resultados. Nesse contexto, a gestão de pessoas assume um papel importante no que se refere a gerenciar as pessoas dentro da organização, alinhar os seus objetivos e metas aos da organização, e buscar desenvolver um maior envolvimento e valorização dos seus colaboradores, para que dessa forma se consiga alcançar não só os interesses da empresa, mas também os interesses dos indivíduos que fazem parte da organização.

A partir dessa preocupação com o indivíduo dentro do ambiente laboral, estudos foram desenvolvidos com o objetivo de buscar novas formas de trabalho e ferramentas que pudessem proporcionar melhores condições de trabalho aos indivíduos no âmbito organizacional. Assim, nesse contexto, surge o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho – QVT como uma nova forma de gestão que busca a excelência empresarial a partir do atendimento das necessidades e satisfação dos seus trabalhadores.

Walton (1975 *apud* Fernandes, 1996, p.43-44) diz que a QVT surge como forma de resgatar os “valores humanísticos e ambientais, que vêm sendo negligenciados em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico”. Ou seja, sem sugerir uma volta às antigas práticas de trabalho.

Com o atendimento de suas expectativas, exigências e necessidades, os trabalhadores vão desempenhar melhor suas funções aumentando o nível de produtividade da empresa, pois esses estarão mais motivados e conseqüentemente mais satisfeitos, além do sentimento de ser parte fundamental para o funcionamento e crescimento da organização, ou seja, os trabalhadores vão desenvolver seus potenciais aumentando assim a eficácia de suas contribuições.

Fernandes (1996, p.38) cita em seu livro a opinião de Cleo Carneiro acerca da QVT, onde Cleo expõe que a Qualidade de vida no trabalho - QVT é ouvir a necessidade das pessoas e utilizar ao máximo sua potencialidade. “Ouvir é procurar saber o que as pessoas sentem, o que as pessoas querem, o que as pessoas pensam... e utilizar ao máximo sua potencialidade é desenvolver as pessoas, e procurar criar condições para que as pessoas, em se desenvolvendo, consigam desenvolver a empresa”.

Neste sentido, a questão central que motiva esta pesquisa está formulada da seguinte forma: Quais as percepções dos colaboradores de uma indústria do setor alimentício da Paraíba com relação à Qualidade de Vida no Trabalho?

## **1.1 Objetivos da Pesquisa**

### **1.1.1 Objetivo Geral**

- Identificar a percepção dos colaboradores de uma indústria do setor alimentício do estado da Paraíba acerca dos fatores condicionantes da QVT, segundo o modelo BPSO de Limongi-França (1996).

### **1.1.2 Objetivos Específicos**

- Identificar a percepção dos colaboradores quanto à dimensão biológica da QVT;
- Verificar a percepção dos colaboradores com relação à dimensão psicológica da QVT;
- Identificar a percepção dos colaboradores acerca da dimensão social da QVT;
- Verificar a percepção dos colaboradores quanto à dimensão organizacional de QVT.

## **1.2 Justificativa**

É notória em qualquer organização a necessidade e importância de capital financeiro e tecnológico, oferta de produtos e serviços de qualidade, além de um planejamento bem elaborado para que a mesma se mantenha viva no mercado atual que é altamente competitivo e complexo, mas tudo isso não seria possível sem o envolvimento do capital humano, fator esse que é essencial para o funcionamento e sobrevivência das organizações.

Diante da constatação de sua importância, houve uma valorização do capital humano pelas organizações que buscam a excelência nos serviços que são prestados, e esse capital passou a ser visto como estratégico pelas empresas, que passaram a buscar programas e ações de qualidade de vida para melhoria da satisfação e motivação de seus colaboradores, melhoria do ambiente de trabalho como um todo, e na relação com todos os seus stakeholders.

O estudo do tema abordado se justifica pela necessidade de um maior aprofundamento e entendimento por parte das empresas acerca dos conceitos e fatores condicionantes de QVT, além da importância de sua aplicabilidade, pois um eficaz programa de qualidade de vida vai formar um ambiente de trabalho onde as necessidades individuais e coletivas, tanto do empregado como da organização sejam atendidas.

Para a organização em estudo, o trabalho é relevante pelo fato da mesma poder analisar e buscar melhorias em seus resultados a partir da percepção de seus colaboradores, e de uma política voltada para a promoção da qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Enquanto acadêmico, a pesquisa contribuiu tanto no aprofundamento como em uma maior compreensão ao que se refere aos conceitos de QVT, proporcionando uma visão mais prática de sua aplicabilidade na organização estudada. Além disso, contribui para que novas propostas de estudos surjam a partir desta pesquisa.

### **1.3 Estrutura do Trabalho**

Objetivando uma melhor compreensão da construção da pesquisa, este trabalho foi estruturado em cinco capítulos: Introdução, Fundamentação Teórica, Metodologia, Apresentação e Análise dos Resultados e Considerações Finais.

O capítulo 1 refere-se à parte introdutória da pesquisa mostrando os elementos que são fundamentais para compreensão da temática. O capítulo ainda contempla a descrição do tema, definição do problema de pesquisa, a apresentação dos objetivos e a justificativa do tema abordado.

O capítulo 2 apresenta os embasamentos teóricos utilizados para fundamentar a pesquisa. Este capítulo busca apresentar o conceito e importância de gestão de pessoas, assim como origem e evolução, conceito e alguns modelos de QVT.

No capítulo 3 é apresentada a metodologia de pesquisa utilizada para o alcance dos objetivos que foram propostos, tais como a caracterização quanto ao tipo e natureza da pesquisa, definição do universo e amostra, instrumento utilizado para coleta de dados e os critérios utilizados para analisar os dados.

Em seguida, o capítulo 4 refere-se à apresentação da análise dos resultados, onde irá mostrar a percepção dos colaboradores acerca da QVT, possibilitando interpretar e explorar os dados obtidos.

Por fim, o capítulo 5 apresenta as considerações finais do estudo, onde são apresentadas as conclusões que foram conseguidas a partir dos resultados da pesquisa, seguida das referências bibliográficas que orientaram a realização do estudo e anexo.

## **CAPÍTULO 2**

# **FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1. Gestão de Pessoas**

O termo gestão está relacionado ao processo administrativo de uma organização que se refere ao planejamento, organização dos seus processos, à direção e ao controle dos recursos para o alcance dos objetivos. A gestão compreende a determinação das estratégias, objetivos, filosofia da empresa, formação da estrutura, organização do trabalho, relações socioprofissionais, gerenciamento da motivação, comunicação dos objetivos e das decisões, além de mecanismos de controle (Garay, 2006).

A gestão de pessoas nas organizações tem sido muito debatida, estudada e analisada por vários pesquisadores e vem evoluindo bastante nos últimos tempos. Com os avanços e as mudanças ocorridas nas áreas econômica, tecnológica, social e política, ocasionadas pelo processo de globalização, as organizações se encontram em uma circunstância onde a constante busca para se manter ativa e competitiva perante a um mercado que vem evoluindo e ficando mais competitivo, tem se tornado um elemento freqüente que as empresas precisam lidar e que merece atenção e esforço das mesmas.

Frente às necessidades e mudanças do mundo contemporâneo, as organizações vêm almejando e buscando novas formas de gestão objetivando atingir os objetivos que foram traçados em seu planejamento e dessa forma melhorar seu desempenho. Para conseguir acompanhar esse processo, a área de gestão de pessoas deve buscar de forma contínua a captação de habilidades e conhecimentos das pessoas, além de buscar mantê-las e desenvolvê-las, dando subsídios para que essas possam por meio do seu trabalho contribuir para que a organização alcance a excelência empresarial.

Gestão de pessoas (GP) é um conceito amplo, que inclui aspectos sociais e comportamentais, além de aspectos ideológicos e políticos. Refere-se ao modo como as pessoas se estruturam para orientar e gerenciar o comportamento humano no ambiente organizacional (Fisher, 2002; Mascarenhas e Vasconcelos, 2004).

Levando em consideração que o capital intelectual é fator essencial nas organizações, a Gestão de Pessoas traduz-se na “função gerencial que visa à cooperação das pessoas que atuam nas organizações para alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais” (GIL, 2016, p.17). Logo, a gestão de pessoas busca o relacionamento dos interesses da esfera

individual com os interesses da esfera organizacional, de forma que esses interesses caminhem lado a lado e que os objetivos de ambos sejam alcançados.

Na perspectiva de Dutra (2002, p.17) gestão de pessoas é o “conjunto de políticas e práticas que permitem a conciliação de expectativas entre a organização e as pessoas para que ambas possam realizá-las ao longo do tempo”. A gestão de pessoas está relacionada às práticas e políticas desenvolvidas pela empresa que são necessárias para que o gestor possa administrar o trabalho dos seus colaboradores e torná-los mais engajados para que dessa forma a empresa consiga atingir suas metas.

Davel e Vergara (2001 *apud* Lima, 2008, p.22-23) afirmam que as pessoas são as responsáveis pelo alcance dos objetivos organizacionais, e conceitua a Gestão de pessoas como:

Uma construção social que não deveria se resumir a um conjunto de políticas e práticas, nem ser definida como responsabilidade de um departamento ou função. Ela é definida como uma mentalidade, uma força constantemente renovada de pensar a atuação e as relações humanas nas organizações, reconhecendo o que é singular ao indivíduo, assim como o múltiplo, perpassado pela subjetividade, reafirmando a importância da pessoa na organização, como um ser sócio-histórico, capaz de criar e transformar a realidade. Os responsáveis pela GP devem objetivar a criação de vantagens tanto para as pessoas quanto para as organizações.

A atuação da Gestão de Pessoas (GP) dentro do ambiente organizacional está se tornando cada vez mais dinâmica e importante. Diante disso, o investimento e atenção dada pelas empresas à área de gestão de pessoas se dão pelo fato de as organizações começarem a olhar de outra maneira e chegar à conclusão de que no âmbito atual ao qual ela está inserida, a gestão de pessoas vem enquanto função gerencial, de forma eficiente e eficaz, fazer com que a empresa consiga desempenhar melhor suas atividades, obtendo assim maiores níveis de produtividade.

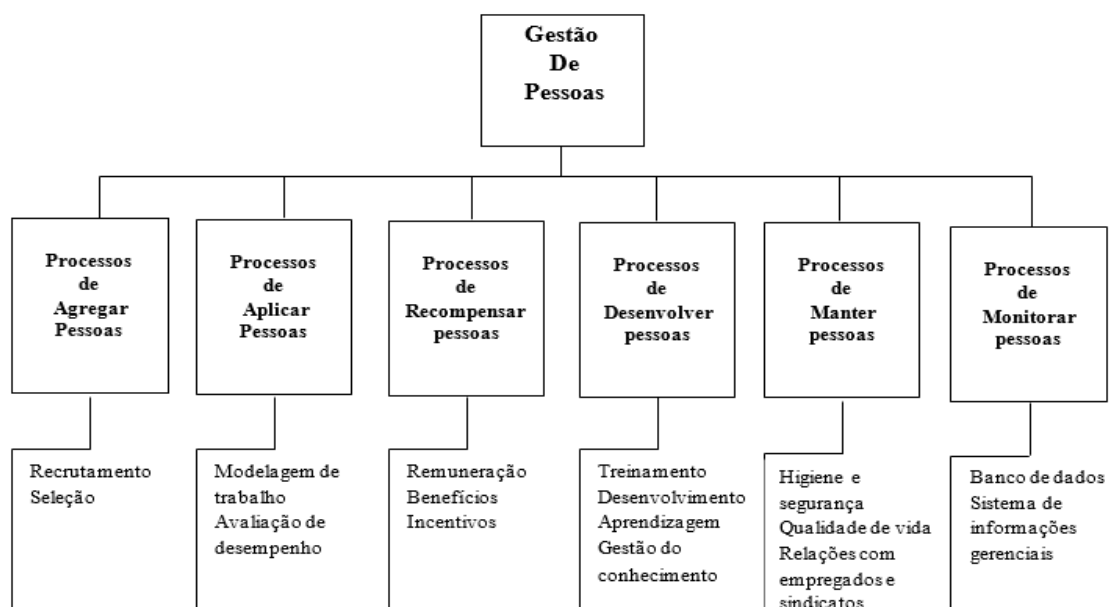
A gestão de pessoas assume um papel importante, pois auxilia no alcance da excelência organizacional, garante que as organizações consigam enfrentar os desafios que possam vir a surgir e continuar sustentando sua competitividade no mercado, além de poder proporcionar na empresa um ambiente voltado para práticas mais eficientes de gestão (GIL, 2016).

A GP abrange o recrutamento e seleção de pessoas, descrição de cargos, treinamento e desenvolvimento, avaliação de desempenho, qualidade de vida, além de outros aspectos. Tem a responsabilidade de atrair, reter, desenvolver, motivar, além gerir e direcionar as pessoas ao alcance das metas organizacionais. A gestão de pessoas contribui para a valorização do capital humano, pois esse trabalho potencializa o desenvolvimento dos colaboradores e consequentemente o crescimento da empresa. Por isso, uma boa gestão de pessoas é indispensável para o sucesso empresarial.

Tendo em vista que as pessoas constituem o principal ativo da organização, se faz necessário que seus colaboradores sejam vistos e tratados como ferramenta estratégica, para que dessa forma os objetivos da gestão de pessoas sejam alcançados de forma eficaz.

Entre os principais objetivos que a gestão de pessoas busca conquistar está: ajudar a empresa a atingir seus objetivos e realizar sua missão; proporcionar competitividade à empresa; aumentar a satisfação dos colaboradores no trabalho; desenvolver e manter a qualidade de vida no trabalho; assegurar que a organização seja composta de pessoas bem treinadas e motivadas; administrar e impulsionar a mudança; e manter políticas éticas e comportamento socialmente responsável (CHIAVENATO, 2010). A GP busca proporcionar condições para expandir o capital intelectual, seja das pessoas ou da organização como um todo. Segundo Chiavenato (2010) a gestão de pessoas integra 6 (seis) processos interativos e dinâmicos, conforme a figura 1:

Figura 1 - Os seis processos de Gestão de Pessoas



Fonte: Adaptado de Chiavenato (2010, p.15)

Todos esses processos possuem o mesmo grau de importância para a efetividade da gestão de pessoas, estão relacionados entre si, exercem influência um sobre o outro, e quando bem ou mal utilizados podem beneficiar ou prejudicar os demais. Os processos são desenvolvidos para que a empresa consiga administrar e alinhar seus interesses aos interesses dos seus colaboradores tendo como objetivo elevar sua produtividade por meio das melhorias nas suas tarefas.

Entre esses processos se encontra os Processos de Manter Pessoas, que se referem às condições ambientais e psicológicas dadas pela empresa para que seus colaboradores sintam-se satisfeitos, confortáveis, e conseqüentemente motivados. Está diretamente relacionado aos princípios da qualidade de vida, pois são processos que visam proporcionar uma sensação de bem-estar aos indivíduos no ambiente de trabalho, despertando o interesse do funcionário em permanecer na empresa por um longo período. Os processos de manter pessoas são fundamentais para a gestão de pessoas da organização, pois garantem a continuidade das pessoas na empresa. Incluem clima, disciplina, cultura organizacional, higiene, segurança e qualidade de vida, e manutenção das relações sindicais (Chiavenato, 2010). Esse processo contribui para que a empresa seja eficaz através da cooperação das pessoas, para alcançar seus objetivos tanto individuais quanto organizacionais.

## **2.2. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)**

### **2.2.1 Origem e Evolução**

O trabalho é uma atividade que vem ocupando a maior parte do tempo do ser humano no decorrer dos anos. No início, o trabalho era um meio utilizado para suprir as necessidades básicas de subsistência, mas após a Revolução Industrial ele passou a ser tido como um fator preponderante e uma atividade essencial na vida das pessoas, pois além de ser um meio de sobrevivência, passou a ser tido também como uma fonte de interação e realização pessoal.

Nesse contexto, os trabalhadores eram vistos de outra forma pelas empresas. Anteriormente, as empresas se preocupavam apenas com a produção, ou seja, se preocupavam em elevar cada vez mais a sua capacidade produtiva, e o ser humano não era reconhecido no processo produtivo ao qual fazia parte. Conforme Davis e Newstrom (2001), no século XVIII, as condições de trabalho eram precárias e as pessoas trabalhavam por longas jornadas sem descanso, sob condições de risco e escassez de recursos.



Ainda nessa discussão, a importância que o trabalho tinha na vida das pessoas também era diferente. Considerando que as pessoas passam a maior parte do seu tempo dentro do ambiente organizacional, as empresas começaram a se preocupar em buscar oferecer um ambiente que proporcionasse a esses indivíduos um maior bem-estar dentro do ambiente de trabalho, levando em consideração fatores como conforto, segurança, entre outros, contribuindo assim para uma maior qualidade de vida de seus funcionários.

Segundo Rodrigues (1994) com outros títulos e em outros cenários, mas sempre voltada para oferecer ou facilitar a satisfação e bem-estar do trabalhador na execução de suas funções, a qualidade de vida foi objeto de preocupação desde as primeiras civilizações. O autor ainda se utiliza de dois exemplos de fatos históricos que modificaram a forma de executar as tarefas para melhorar as condições de trabalho e bem-estar dos trabalhadores. O primeiro exemplo citado são os ensinamentos advindos de Euclides de Alexandria em relação aos princípios da geometria (300 a.C.), que trouxeram melhoria para o método de trabalho dos agricultores à margem do Nilo. Outro exemplo citado por Rodrigues (1994) é a Lei das Alavancas de Arquimedes (287 a.C.) que reduziu os esforços físicos dos trabalhadores.

Historicamente, atribui-se a Eric Trist e aos seus colaboradores a origem da denominação Qualidade de Vida no Trabalho – QVT, que no ano de 1950, no “Tavistock Institute”, em Londres, desenvolveram estudos em termos de uma abordagem sócio-técnica na relação indivíduo-trabalho-organização, tendo como objetivo promover a satisfação do indivíduo dentro do seu ambiente de trabalho. Essa abordagem buscava uma maior organização do trabalho por meio da análise e reestruturação das tarefas (FERNANDES, 1996).

Um maior incremento e interesse às preocupações acerca da qualidade de vida no trabalho ocorreu nos Estados Unidos, na década de 60, impulsionado pela criação da “National Commission on Productivity”, que tinha como objetivo analisar as causas da baixa produtividade nas indústrias americanas, e também da criação, pelo congresso, do “National Center for Productivity and Quality of Working Life”, que buscava desenvolver estudos sobre a produtividade e a qualidade de vida dos trabalhadores. (HUSE & CUMMINGS, 1995 *apud* RODRIGUES, 1994).

LIMONGI-FRANÇA (2002) menciona que na década de 60 ainda surgiram novos conceitos, como a igualdade de oportunidades e os diversos esquemas de enriquecimento do trabalho, que também estavam relacionados à Qualidade de Vida do Trabalho – QVT.

Apesar do avanço que ocorreu nos anos 60, no início da década de 70 devido à crise energética e a alta inflação que atingiram várias potências do ocidente, e em particular os Estados Unidos, fizeram com que os estudos acerca da qualidade de vida no trabalho fossem desacelerados. Nesse período, as empresas voltavam sua atenção para a alta inflação e a substituição do petróleo que até então era uma fonte de energia de baixo custo (RODRIGUES, 1994).

Ao final da década de 70, precisamente no ano de 1979, o interesse pelos estudos de QVT foi restabelecido sendo estimulado pela “competição nos mercados internacionais, com a participação especial do Japão e a divulgação de técnicas japonesas de administração nas organizações do ocidente” (FERNANDES, 1996, p. 41). Devido a esse fato, os americanos começaram a questionar se o seu modelo de gestão empresarial estava correto em termos de eficácia.

Nesse contexto, a partir dos anos 90, a preocupação com a qualidade de vida no trabalho levou os pesquisadores a explorar as condições globais em que o trabalho é desempenhado. Atualmente, a QVT é difundida e bastante desenvolvida em diversos países como a França, Alemanha, Dinamarca, Suécia, Canadá, Holanda e Itália (HUSE & CUMMINGS, 1995 *apud* FERNANDES, 1996). Já no Brasil “o interesse por QVT foi despertado em função da globalização do mercado em termos de uma maior abertura para a importação de produtos estrangeiros” (FERNANDES, 1996, p.41).

Desde que começou a ser estudado e acompanhado por vários estudiosos e pesquisadores, o termo Qualidade de Vida no Trabalho – QVT obteve variadas definições e conceitos que nos ajudam a obter uma maior compreensão acerca da QVT. Esses conceitos e definições serão tratados no tópico a seguir.

### **2.2.2 Conceitos de QVT**

Qualidade de vida no trabalho é um termo que vem se ampliando devido aos vários estudos realizados nos mais diferentes campos do saber. Por esse termo contar com contribuições de várias ciências, o conceito de QVT possui diversas definições e

interpretações, pois diferentes variáveis são levadas em consideração. Apesar de não existir um consenso para o conceito de QVT, a maioria dos estudiosos e pesquisadores afirmam que esse termo possui uma alta subjetividade e está relacionado aos aspectos intrínsecos e extrínsecos da vida do indivíduo (LIMOGI-FRANÇA E KANIKADAN, 2006; OLIVEIRA, 2008).

O conceito de QVT por ser abrangente e considerado complexo, necessita de uma definição mais clara, pois como enfatizam Wether e Davis (1983 *apud* Fernandes, 1996, p36), “os cargos/postos de trabalho representam não apenas uma fonte de renda para os trabalhadores, mas também um meio de satisfazerem suas necessidades de toda ordem, com reflexos evidentemente em sua qualidade de vida”.

A qualidade de vida no trabalho não é um tema que surgiu há pouco tempo, o seu conceito vem sendo abordado desde os anos 1970. Walton (1975 *apud* Fernandes, 1996, p.43-44), definiu-a como “uma preocupação com o resgate de valores humanísticos e ambientais, que vêm sendo negligenciados em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico”. A humanização no trabalho deve ir além da legislação, ou seja, deve também envolver e reconhecer os indivíduos como sendo parte essencial no crescimento e no êxito da organização.

Bergeron (1982 *apud* Fernandes, 1996, p.43) expõe que a QVT consiste “na aplicação concreta de uma filosofia humanista pela introdução de métodos participativos, visando modificar um ou vários aspectos do meio-ambiente de trabalho, a fim de criar uma nova situação mais favorável à satisfação dos empregados e à produtividade da empresa”. Um programa de QVT voltado para o aumento da participação das pessoas vai facilitar a satisfação das necessidades dos indivíduos que trabalham na organização, pois quanto mais satisfeitos e envolvidos com o trabalho, melhor executarão suas atividades gerando benefícios para a organização.

Para Nadler e Lawler (1983, *apud* Fernandes, 1996, p.44) a “qualidade de vida no trabalho é vista como uma maneira de pensar a respeito das pessoas, do trabalho e das organizações”. Complementando essa definição, Fernandes (1996, p.45) conceitua qualidade de vida no trabalho como “a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas”. Para a autora, a QVT deve ser

considerada uma gestão dinâmica pelo fato das organizações e as pessoas se encontrarem em um constante processo de transformações, e é contingencial por depender do contexto como um todo em que a empresa está inserida.

Outra conceituação de QVT que merece consideração é a de Limongi-França (2004) que aborda o enfoque biopsicossocial baseado na visão integral das pessoas e que considera aspectos biológicos, psicológicos e sociais do indivíduo:

Qualidade de vida de vida no trabalho (QVT) é o conjunto de ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas durante o trabalho na empresa (LIMONGI-FRANÇA, 2004, p. 80).

Um trabalho relevante de Nadler e Lawler (1983 *apud* Fernandes, 1996) oferece uma abrangente visão de definições evolutivas do conceito de QVT. De acordo com os autores, o conceito de QVT foi evoluindo ao passo que novas pesquisas eram realizadas, conforme o quadro 1:

Quadro 1 – Evolução do conceito de QVT

<b>Concepções Evolutivas de QVT</b>	<b>Características ou Visão</b>
1 – QVT como uma variável (1959 a 1972)	Relação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2 – QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo tendia trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
3 – QVT como um método (1972 a 1975)	Conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.

4 – QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos – administração participativa e democracia industrial – eram frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
5 – QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e problemas organizacionais.
6 – QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um “modismo” passageiro.

Fonte: Nadler e Lawler (1983 *apud* FERNANDES, 1996, p.42)

Como podemos observar, o ambiente em que se desenvolvem os conceitos de QVT é muito amplo, pois existem várias conceituações e interpretações de abordagem em relação à qualidade de vida no trabalho, mas se faz necessário salientar que esses conceitos não podem e nem devem ser visualizados de forma excludente, mas sim de forma integrada. A QVT não é determinada apenas pelas características individuais ou situacionais, mas também pela atuação sistêmica dessas duas características (CHIAVENATO, 2010). A QVT tem como objetivo principal conciliar os interesses individuais com os organizacionais, de modo que com o trabalhador satisfeito a produtividade da empresa seja melhorada. Dessa forma, vários pesquisadores desenvolveram modelos de QVT para alcançar esse objetivo. Serão abordados no tópico a seguir os principais modelos de QVT.

### 2.2.3 Modelos de QVT

#### 2.2.3.1 Modelo de QVT de Walton (1973)

O modelo de QVT desenvolvido por Walton (1973) é composto por 8 (oito) critérios e 33 (trinta e três) indicadores, conforme mostra o quadro 2.

Para o autor deste modelo, tem-se usado a QVT para descrever alguns valores que foram deixamos de lado pela sociedade industrial devido ao avanço tecnológico ocorrido, a sua produtividade e seu desenvolvimento econômico (WALTON, 1973 *apud* RODRIGUES, 1994).

Quadro 2 – Critérios e Indicadores de QVT propostos por Walton

<b>CRITÉRIOS</b>	<b>INDICADORES DE QVT</b>
1 – Compensação justa e adequada	Equidade interna e externa Justiça na compensação Partilha dos ganhos de produtividade Proporcionalidade entre salários
2 – Condições de trabalho	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade
3 – Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia Autocontrole relativo Qualidades múltiplas Informações sobre o processo total de trabalho
4 – Oportunidades de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectiva de avanço salarial Segurança de emprego
5 – Integração social na organização	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso comunitário
6 – Constitucionalismo	Direitos de proteção do trabalhador; Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direitos trabalhistas
7 – O trabalho e o espaço total de vida	Papel balanceado no trabalho Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer em família
8 – Relevância social do trabalho na vida	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego

Fonte: Walton (1973, *apud* Fernandes, 1996, p.48)

De acordo com Chiavenato (2010, p.489-490), os critérios utilizados no modelo de Walton (1973) podem ser definidos da seguinte maneira:

- Compensação justa e adequada: a justiça distributiva de compensação depende da adequação da remuneração ao trabalho que a pessoa realiza, da equidade interna (equilíbrio entre as remunerações dentro da organização) e da equidade externa (equilíbrio com as remunerações do mercado de trabalho).

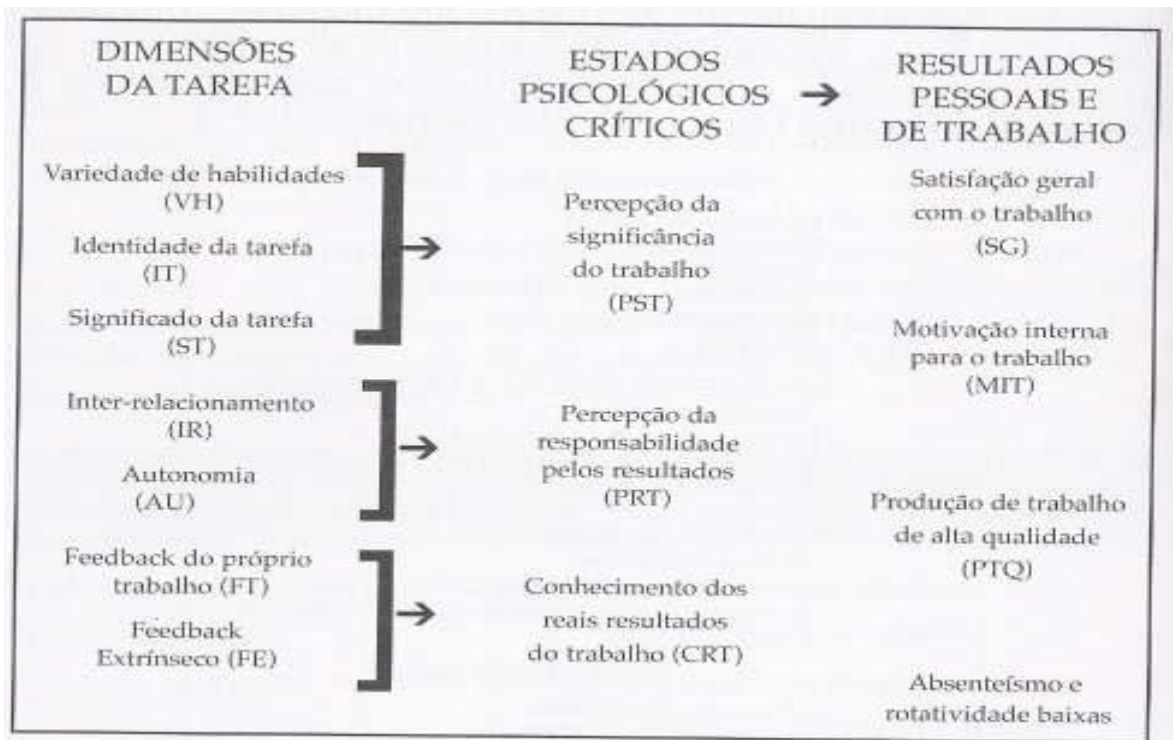
- Condições de segurança e saúde no trabalho: envolvendo as dimensões jornadas de trabalho e ambiente físico adequado a saúde e bem-estar da pessoa.
- Utilização e desenvolvimento de capacidades: no sentido de proporcionar oportunidade de satisfazer as necessidades de utilização de habilidade e conhecimentos do trabalhador, desenvolver sua autonomia, autocontrole e obter informações sobre o processo total do trabalho, bem como retro informação quanto ao seu desempenho.
- Oportunidades de crescimento contínuo e segurança: no sentido de proporcionar possibilidades de carreira na organização, crescimento e desenvolvimento pessoal e de segurança no emprego de forma duradoura.
- Integração social na organização: envolvendo eliminação de barreiras hierárquicas marcantes, apoio mútuo, franqueza interpessoal e ausência de preconceito.
- Constitucionalismo: refere-se ao estabelecimento de normas e regras da organização, direitos e deveres do trabalhador, recursos contra decisões arbitrárias e um clima democrático dentro da organização.
- Trabalho e espaço total de vida: o trabalho não deve absorver todo o tempo e energia do trabalhador em detrimento de sua vida familiar e particular, de seu lazer e atividades comunitárias.
- Relevância social da vida no trabalho: o trabalho deve ser uma atividade social que traga orgulho para a pessoa em participar de uma organização.

Em relação ao modelo de Walton, Fernandes (1996) diz que quando esses aspectos não são bem gerenciados, os níveis de satisfação que são sentidos pelos trabalhadores podem deixar muito a desejar, repercutindo nos níveis de desempenho da organização.

### **2.2.3.2 Modelo de QVT de Hackman e Oldham (1975)**

Hackman e Oldham (1975, *apud* Fernandes, 1996) propõem um modelo que se apoia em características objetivas do trabalho. Para os autores, as dimensões do cargo produzem estados psicológicos e críticos que conduzem a resultados pessoais e de trabalho que vão afetar a QVT. Para eles, a qualidade de vida pode ser avaliada em termos de dimensões da tarefa, estados psicológicos críticos e resultados pessoais e de trabalho, como ilustrado na figura 2:

Figura 2: Modelo de dimensões básicas da tarefa de Hackman e Oldham (1975)



Fonte: Fernandes (1996, p.56)

Segundo Chiavenato (2010, p.489), Hackman e Oldham (1975) afirmam que a QVT está fundamentada em:

1. Variedade de habilidades: o cargo deve requerer várias e diferentes habilidades, conhecimentos e competências da pessoa.
2. Identidade da tarefa: o trabalho deve ser realizado do início até o fim para que a pessoa possa perceber que produz um resultado palpável.
3. Significado da tarefa: a pessoa deve ter uma clara percepção de como os eu trabalho produz conseqüências e impactos sobre o trabalho das outras.
4. Autonomia: a pessoa deve ter responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas, autonomia própria e independência para desempenhar.
5. Retroação do próprio trabalho: a tarefa deve proporcionar informação de retorno à pessoa para que ela própria possa auto-avaliar seu desempenho.
6. Retroação extrínseca: deve haver o retorno proporcionado pelos superiores hierárquicos ou clientes a respeito do desempenho na tarefa.
7. Inter-relacionamento: a tarefa deve possibilitar contato interpessoal do ocupante com outras pessoas ou com clientes internos e externos.



Para Hackman e Oldham (1975), as dimensões do cargo são decisivas na qualidade de vida no trabalho, pois oferecem recompensas intrínsecas que automotiva as pessoas por meio da satisfação no cargo (CHIAVENATO, 2010).

### **2.2.3.3 Modelo de QVT de Nadler e Lawler (1983)**

O modelo de QVT proposto pelos autores Nadler e Lawler (1983) está fundamentado em 4 (quatro) aspectos:

1. Participação dos colaboradores nas decisões.
2. Reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho.
3. Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional.
4. Melhoria no ambiente de trabalho quanto a condições físicas e psicológicas, horário de trabalho, etc.

Para Chiavenato (2010), na medida em que esses quatro aspectos são incrementados na organização, haverá uma melhoria na qualidade de vida dos indivíduos. Nadler e Lawler (1983) consideram que a qualidade de vida reflete a forma de agir e pensar a respeito das pessoas, do trabalho e das organizações.

### **2.2.3.4 Modelo de QVT de Freitas e Souza (2008)**

Na elaboração desse modelo, Freitas e Souza (2008) buscaram considerar as dimensões estabelecidas pelos modelos de QVT de Westley (1979), Davis e Werther (1983), Hackman e Oldham (1975) e Walton (1973), sendo este último o que recebeu maior ênfase por ser considerado mais abrangente que os demais.

O modelo de QVT proposto por Freitas e Souza (2008) objetiva definir a QVT no trabalho dos colaboradores em todos os níveis, as limitações e potencialidades, além de indicar quais os pontos mais críticos e que deve ser dado maior ênfase na busca da qualidade de vida no trabalho (MARTINS, 2015).

As dimensões foram subdivididas de acordo com a relação que existe entre cada categoria conceitual e os outros indicadores que estão presentes nos modelos que foram citados, como podemos observar na figura 3:

Figura 3: Modelo de QVT de Freitas &amp; Souza (2008)

Dimensões e Subdimensões do modelo proposto	Walton (1973)	Westley (1979)	Davis & Werther (1983)	Hackman & Oldham (1975)
1. Integração social na organização	Integração social	-	-	Inter-relacionamento
1.1. Igualitarismo				
1.2 Ausência de preconceito				
1.3 Facilidade de mobilidade social				
1.4 Apoio social				
1.5 Condições de abertura interpessoal	Oportunidade e imediata para uso e desenvolvimento da capacidade humana	Indicador psicológico e sociológico	Elementos comportamentais e organizacionais	-
2. Utilização da capacidade humana				
2.1. Autonomia				Autonomia
2.2. Uso múltiplo de habilidade				Variedade de habilidades
2.3. Quantidade e qualidade de informações				-
2.4. Execução de tarefas completas				Variedade de habilidades
2.5. Planejamento do trabalho	-	-	-	Identidade da tarefa
2.6. Feedback (Extrínseco e Intrínseco)				Feedback extrínseco e intrínseco
3. Segurança e saúde nas condições de trabalho	Segurança e saúde nas condições de trabalho	-	-	-
3.1. Horários				
3.2. Condições físicas				
3.3. Limites de idade para o trabalho				
3.4. Qualidade/quantidade de recursos materiais				
3.5. Condições psicológicas	-	Indicador psicológico	-	-
4. Constitucionalismo	Constitucionalismo	Indicador político e sociológico	-	-
4.1. Privacidade				
4.2. Livre expressão				
4.3. Igualdade de tratamento				
4.4. Possibilidade de recurso	Trabalho e espaço de vida	-	-	-
5. Trabalho e espaço de vida				
5.1. Tempo de horas extras				
5.2. Tempo com família	Compensação justa e adequada	Indicador econômico	-	Satisfação com pagamento e compensações
5.3. Atividades cívicas beneficentes				
6. Compensação	Oportunidade de carreira	Indicador político	Elementos ambientais	Satisfação com oportunidade de carreira
6.1 Justa				
6.2 Adequada				
7. Oportunidade de carreira e garantia profissional				
7.1 Oportunidade de continuidade dos estudos	Relevância social do trabalho	-	-	Significado da tarefa
7.2 Incentivos/investimentos em cursos complementares ou de especialização				
7.3 Estabilidade no emprego ou renda				
7.4 Oportunidade de expansão na carreira				
8. Relevância social do trabalho				

Fonte: Freitas e Souza (2008) *apud* Souza (2008).

Para um melhor entendimento, expõe-se a descrição das dimensões e subdimensões elaboradas por Freitas e Souza (2008):

**D1 – Dimensão ‘Integração Social na Organização’:** possibilita investigar algumas das várias formas de relacionamento pessoais dentro de uma organização, além de permitir ter um panorama da cooperação entre colegas e o grau de interação exigida pelo trabalho.

- Igualitarismo: permite analisar se há divisão de classes por status;
- Ausência de preconceitos: visa analisar se há uma aceitação do cliente interno em relação a raça, credo, sexo, estilo de vida, nacionalidade ou aparência física;
- Facilidade de mobilidade social: se refere ao crescimento do cliente interno dentro da empresa; analisa como é visto o funcionário que tem potencial para atingir níveis mais elevados hierarquicamente;
- Apoio social: se refere a cooperação entre funcionários, ajuda recíproca;
- Condições de abertura interpessoal: analisa o relacionamento entre os membros da empresa. Se há abertura para expressão opiniões e contribuir no planejamento e realização do trabalho, sem medo de ameaças ou represálias.

**D2 – Dimensão ‘Utilização da capacidade humana’:** é definida por Walton (1973) como “Oportunidade imediata para uso e desenvolvimento da capacidade humana”. Essa dimensão possui 6 (seis) subdimensões:

- Autonomia: possibilita analisar a independência do cliente interno em suas atividades;
- Uso múltiplo de habilidade: analisa se as tarefas relacionadas à função exercida pelo cliente interno levam-o a utilizar sua variedade de conhecimento, habilidades e talentos;
- Quantidade e qualidade de informações: possibilita analisar se a quantidade e a qualidade das informações são significativas para o processo total do trabalho, permitindo que o mesmo seja realizado da melhor forma;
- Execução de tarefas completas: analisa o envolvimento dos colaboradores com o processo total do trabalho, sua realização como um todo e a responsabilidade pela qualidade e o bom desempenho do mesmo.
- Planejamento do trabalho: verifica se há um planejamento a ser realizado e se esse planejamento é feito pelo próprio funcionário;

- Feedback: se divide em intrínseco (quando relacionado a informações geradas no ato da realização do trabalho) e extrínseco (quando esta vem através de superiores e colegas de trabalho). Permite analisar os meios com que este feedback é feito por meio da percepção do próprio funcionário.

**D3 – ‘Dimensão Segurança e saúde nas condições de trabalho’:** tratam das condições físicas, ambientais e psicológicas que podem afetar o bem-estar do funcionário. Subdivide-se em:

- Horários: avalia a carga horária e a frequência com que ocorrem horas extras ou de trabalhos levados para casa que afetam a saúde do trabalhador;
- Condições físicas: trata da ergonomia, das condições ambientais de trabalho, do fornecimento e da utilização de equipamentos de segurança na realização do trabalho;
- Limites de idade para o trabalho: busca detectar condições de trabalho que são destrutivas para o bem-estar das pessoas de acordo com a idade, devido a limitações naturais das pessoas;
- Qualidade e quantidade de recursos materiais: é tratada no modelo, pois pode afetar a integridade psicológica do trabalhador. Com a falta de recurso material necessário para a realização do trabalho com qualidade e na quantidade certa, o trabalhador pode vir a ser pressionado pela empresa para que realize sua tarefa normalmente;
- Condições psicológicas: possibilita analisar fatores que podem levar a alienação no trabalho, ao desinteresse, que podem ocasionar problemas psicológicos ao trabalhador, afetando no convívio com a sociedade e com sua família;

**D4 – Dimensão ‘Constitucionalismo’:** se refere aos direitos e deveres de um membro da organização.

- Privacidade: refere-se a garantia de que as informações sobre o comportamento do cliente interno fora da organização ou de seus familiares não diz respeito a empresa;
- Livre expressão: abordam questões referentes ao direito de expressão opiniões e idéias abertamente;

- Igualdade de tratamento: tratamento justo seja por recompensas ou compensação justa;
- Possibilidade de recursos: é a possibilidade do cliente interno se manifestar com relação a decisões organizacionais que o afetam direta ou indiretamente.

**D5 – Dimensão ‘Trabalho e espaço de vida’:** esta dimensão considera as seguintes subdimensões:

- Tempo de horas extras: refere-se a realização de horas extras dentro da empresa e ao trabalho que é levado para ser realizado em casa;
- Tempo com família: corresponde ao tempo de lazer e atividades sociais de convívio familiar sem ser afetado pelo trabalho;
- Atividades cívicas beneficentes: realização, pela empresa, de atividades recreativas, sociais e beneficentes para os colaboradores.

**D6 – Dimensão ‘Compensação adequada e justa’:** refere-se a relação entre o pagamento e a contribuição do trabalhador para com a organização (esforço, experiência, habilidades e qualificações). A compensação justa se refere à relação que existe entre o valor de salário pago e o cargo ocupado.

**D7 – Dimensão ‘Oportunidade de carreira e garantia profissional’:** traduz-se em:

- Oportunidade de continuidade dos estudos: se refere à oportunidade de desenvolvimento de cursos ou de continuidade de estudos dentro da empresa, se estes vierem a coincidir com o horário de trabalho;
- Incentivos ou investimentos em cursos complementares ou de especialização: financiamento integral ou parcial de cursos para progressos em termos organizacionais. E também reconhecimento por meio de promoções e/ou bonificações, de esforços do cliente interno em crescer em termos de conhecimento.
- Estabilidade no emprego ou renda: se refere a ter segurança em renda ou emprego. Quando o trabalhador sente-se seguro em relação ao emprego e renda este pode investir em adquirir novos conhecimentos, gerando benefício também para a organização;

- Oportunidade de expansão na carreira: utilização do conhecimento e habilidade adquirida em futuras atribuições do trabalho.

**D8 – Dimensão ‘Relevância social do trabalho’:** refere-se ao prestígio da empresa alcançado por ser socialmente responsável e pelos benefícios proporcionados a comunidade ao qual ela está inserida.

### **2.3 Abordagem Biopsicossocial e Organizacional de Qualidade de Vida (BPSO) de Limongi-França (1996)**

Os conceitos referentes à qualidade de vida no trabalho (QVT) são bastante amplos e envolvem vários aspectos que se relacionam entre si. Nesse sentido, se faz necessário adotar a visão biopsicossocial organizacional (BPSO) de QVT, que indica a preocupação com o indivíduo como um todo.

Limongi-França (1996) desenvolveu e validou o modelo BPSO-96 de qualidade de vida no trabalho para análise dos critérios da abordagem biopsicossocial organizacional em sua tese de doutorado. Para isso, a autora teve como norteador o conceito de saúde da Organização Mundial da Saúde (OMS), que nos anos de 1980 conceituaram saúde como sendo não apenas a ausência de doenças, mas também o completo bem-estar biológico, psicológico e social.

A abordagem biopsicossocial organizacional (BPSO) teve sua origem na medicina psicossomática, com Liposwiski, nos anos de 1970. A medicina psicossomática propõe uma visão integrada do ser humano, atuando sob o princípio de que todo indivíduo é um complexo psicossomático, ou seja, ele é composto por potencialidades biológicas, psicológicas e sociais (LIMONGI-FRANÇA, 2013) que respondem simultaneamente as condições de vida.

A abordagem BPSO visa compreender o indivíduo por completo, revelando condições de vida e marcas das experiências vivenciadas e desejadas (LIMONGI-FRANÇA, 2009). As dimensões constituintes do modelo biopsicossocial organizacional (BPSO) são assim descritas (LIMONGI-FRANÇA, 2013, p.445):

- **Biológica:** refere-se às características físicas herdadas ou adquiridas ao nascer e durante toda a vida. Inclui metabolismo, resistências e vulnerabilidades dos órgãos ou sistemas.

- Psicológica: se refere aos processos afetivos, emocionais e de raciocínio, conscientes ou inconscientes, que formam a personalidade de cada pessoa e o seu modo de perceber e posicionar-se diante das pessoas e das circunstâncias que vivencia.
- Social: incorpora os valores, crenças, o papel na família, no trabalho e em todos os grupos e comunidades a que cada pessoa pertence e de que participa. O meio ambiente e a localização geográfica também formam dimensão social.
- Organizacional: refere-se à cultura organizacional, ao porte da empresa, à tecnologia disponível, ao segmento econômico em que a empresa atua e a padrões de competitividade.

As dimensões desse modelo que foram descritas anteriormente possuem uma contínua interação e interdependência, mas com processos intrínsecos e extrínsecos próprios. A visão integral do processo propicia a análise e expansão de estratégias focadas na satisfação do capital humano na construção de uma cultura empresarial voltada para o atendimento e regate das necessidades humanas (LIMONGI-FRANÇA, 2009).

Assim como os outros modelos de QVT abordados neste trabalho, o modelo biopsicossocial organizacional (BPSO) também define critérios e indicadores de qualidade de vida no trabalho. Limongi-França (1996, p.159) define que “indicadores são ferramentas de planejamento e decisão que permitem clareza de critérios, não ambigüidade de avaliação, facilidades de levantamento, de compreensão e de comparação”.

Os indicadores são critérios que vão auxiliar no processo de tomada de decisões estratégicas das organizações, pois eles possibilitam maior capacidade estratégica, gerencial e operacional. Para Limongi-França (1996) os indicadores de QVT não devem ser impostos pela empresa, eles devem se originar das necessidades dos trabalhadores. Esses indicadores podem ajudar a área de gestão de pessoas a atuar de forma mais alinhada às necessidades dos indivíduos, além de poder identificar e promover o bem-estar pessoal e organizacional de uma forma mais objetiva e preventiva.

Dessa forma, considerando sua abrangência tanto em relação às dimensões quanto aos indicadores, o modelo de QVT que será adotado nesta pesquisa será o de Limongi-França (1996), o modelo Biopsicossocial Organizacional (BPSO-96), que compreende o indivíduo como um todo levando em consideração as dimensões biológicas, psicológicas, sociais e

organizacionais em que os indivíduos estão inseridos, fornecendo a possibilidade de realização de uma análise mais aprofundada da percepção dos colaboradores acerca da QVT em seu ambiente de trabalho.

Neste capítulo de fundamentação teórica, foram apresentados os principais conceitos e modelos de QVT, assim como o modelo BPSO que será adotado nesta pesquisa. Para uma melhor compreensão do caminho seguido para a realização desta pesquisa, segue descrita no próximo capítulo a metodologia utilizada.



**CAPÍTULO 3**  
**METODOLOGIA**

### **3. METODOLOGIA**

O termo metodologia traduz-se em uma lógica de pensamento, ou seja, um processo de pesquisa que está orientada para a elaboração de um determinado assunto, que necessita ser seguida para que dessa forma se consiga resolver possíveis questionamentos a respeito do que se está sendo estudado, e assim conseguir atingir os objetivos que foram propostos pelo trabalho de uma forma mais clara e objetiva.

Prodanov e Freitas (2013, p.14) definem metodologia como “uma disciplina que consiste em estudar, compreender e avaliar os vários métodos disponíveis para a realização de uma pesquisa acadêmica”. Para os autores, a metodologia é uma aplicação de procedimentos e técnicas que devem ser observados para a construção do conhecimento.

De acordo com Gil (2010), pesquisa é um procedimento sistemático e racional que tem por objetivo dar respostas aos problemas que foram propostos. A seguir, será apresentada a caracterização da pesquisa, universo e amostra, o instrumento utilizado e a análise dos dados.

#### **3.1 Caracterização da pesquisa**

A elaboração deste estudo se utilizou de uma abordagem quantitativa, pois segundo Terence e Filho (2006), nos estudos organizacionais, permite a mensuração de opiniões, reações, hábitos e atitudes em um universo, por meio de uma amostra que o represente estatisticamente.

Para a classificação da pesquisa, toma-se como base a taxionomia apresentada por Vergara (2010), que a classifica em relação a dois aspectos: quanto aos fins e quanto aos meios.

Quanto aos fins, a pesquisa será exploratória e descritiva. Exploratória, pois, segundo Gil (2010, p.27) “têm como propósito proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito”. De acordo com o autor, a pesquisa exploratória considera os mais variados aspectos relativos ao fato ou fenômeno estudado. Descritiva por, segundo Vergara (2010), expor características de uma determinada população ou de um determinado fenômeno, oferecendo possibilidade também de estabelecer correlações entre as variáveis e definir sua natureza. No nosso estudo, descreveremos as percepções dos funcionários quanto aos fatores da QVT.

Quanto aos meios, a pesquisa é classificada como estudo de caso. Estudo de caso, pois, segundo Vergara (2010, p.44) “é circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas essas como pessoa, família, produto, empresa, órgão público, comunidade ou mesmo país. Tem caráter de profundidade e detalhamento. Pode ou não ser realizado no campo”. No nosso estudo, a pesquisa foi realizada em apenas uma organização.

### 3.2 Definição do universo e amostra

O universo da pesquisa consiste em todo o conjunto de elementos (seja empresas, produtos, pessoas, por exemplo) que possuem as mesmas características e que será objeto de estudo. A amostra, segundo Vergara (2010, p.46) “é uma parte do universo (população) escolhida segundo algum critério de representatividade. Esta pesquisa utilizou a amostra não probabilística por acessibilidade, pois, segundo Vergara (2010, p.47) está “longe de qualquer procedimento estatístico, seleciona elementos pela facilidade de acesso a eles”. Este estudo foi realizado no setor administrativo da empresa estudada. O quadro 3 ilustra o universo e a amostra que foram utilizadas nesta pesquisa.

Quadro 3 – Universo e amostra da pesquisa

Setor	Universo	Amostra
Administrativo	80	38

Fonte: Elaboração do próprio autor.

### 3.3 Instrumento de coleta de dados

Foi utilizado o questionário para a coleta de dados, o qual se encontra anexado a este trabalho. Segundo Vergara (2010), o questionário caracteriza-se por uma série de questões apresentadas ao respondente, por escrito, de forma impressa ou digital. O tipo de questionário utilizado nesta pesquisa foi o fechado, pois segundo o mesmo autor o respondente faz escolhas, ou pondera, diante das alternativas que foram apresentadas. O formato do questionário é dividido em duas partes. A parte I busca identificar o perfil dos colaboradores a partir das variáveis: gênero, faixa etária, nível de instrução, estado civil e tempo de serviço. Na parte II buscou-se analisar a percepção dos colaboradores acerca da QVT considerando as dimensões do modelo adotado. O questionário usado nesta pesquisa é adaptado do modelo de Limongi-França (1996), o qual contempla as dimensões biológica, psicológica, social e organizacional de QVT. O quadro 4 ilustra as dimensões e variáveis abordadas e as perguntas referentes a cada dimensão.

Quando 4 – Dimensões e variáveis do questionário e perguntas referentes a cada dimensão

<b>Dimensões</b>	<b>Variáveis</b>	<b>Número da pergunta</b>
Biológica	Semana interna de prevenção de acidentes; Controle de riscos; Saúde; Refeições; Ginástica laboral.	6, 7, 8, 9 e 10
Psicológica	Camaradagem; Avaliação do desempenho; Crescimento profissional; Salário; Relação trabalho-vida pessoal.	11, 12, 13, 14 e 15
Social	Convênios; Tempo livre e lazer; Previdência privada e seguro de vida; Financiamento de cursos; Relacionamento com superiores;	16, 17, 18, 19 e 20
Organizacional	Imagem da empresa; Treinamento e desenvolvimento; Processos de tecnologia; Tomada de decisão; Ausência de burocracia;	1, 2, 3, 4 e 5

Fonte: Elaboração do próprio autor.

O questionário é composto de 20 (vinte) questões baseadas no modelo proposto por Limongi-França (1996). Os itens que constituem as perguntas na parte II tiveram suas respostas atribuídas com base na Escala de Likert de 5 (cinco) níveis, onde (1) discordo totalmente; (2) discordo parcialmente; (3) indiferente; (4) concordo parcialmente, e (5) concordo totalmente. Os questionários foram aplicados do dia 09 à 19 de fevereiro de 2018, considerando os 3 dias de recesso de Carnaval. O que se pretende com este questionário é medir o nível de concordância ou não à afirmação.

### **3.4 Análise dos dados**

No tratamento dos dados foi utilizado, inicialmente, o programa Microsoft Access 2010 para tabulação dos dados provenientes da coleta, onde foram posteriormente exportados para o *software Statistical Package for the Social Sciences – SPSS for Windows 13.0* para

realização da análise descritiva dos resultados, calculando as médias. Já o Microsoft Excel 2010 foi utilizado para elaboração de gráficos e tabelas.

O tratamento dos dados foi dividido em duas formas: porcentagem e média. Na primeira parte onde o objetivo é apresentar o perfil dos colaboradores foi utilizado a forma de porcentagem. Já na segunda parte que analisa a percepção dos colaboradores da empresa estudada em relação à Qualidade de Vida no Trabalho – QVT foram utilizadas as médias, sendo adotada uma escala que informa que a média localizada entre 1 a 1,8 representará discordância total, a média localizada entre 1,9 e 2,6 representará discordância parcial, a média localizada entre 2,7 a 3,4 representará neutralidade, a média localizada entre 3,5 e 4,2 representará concordância parcial e, finalmente, a média situada entre 4,3 a 5 representará concordância total.

Dessa forma, no próximo capítulo será apresentada a empresa objeto de estudo, assim como a apresentação, análise e discussão dos resultados obtidos por meio da coleta de dados.

**CAPÍTULO 4**

**APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS**

**RESULTADOS**

## **4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS**

### **4.1 Caracterização da empresa**

A empresa Alfa foi fundada e iniciou suas atividades no ano de 1978 no setor alimentício. Após os primeiros dez anos de atuação, houve um crescimento da organização a partir das parcerias realizadas com outras unidades avícolas, pois permitia uma maior produção a partir do uso da infraestrutura de terceiros.

A segunda década de atuação da empresa Alfa foi marcada como um divisor de águas, pois a sua produção de 40 mil unidades por semana em 1990 saltou para 300 mil por semana no ano de 2000.

A Alfa tem atualmente cerca de 2.000 funcionários em suas unidades de produção e comercialização espalhadas por cinco estados do Nordeste: Paraíba, Rio Grande do Norte, Ceará e Piauí. Os produtos que a empresa Alfa comercializa são frangos congelados e resfriados e rações para animais aquáticos, como o camarão.

Desde 2008, o novo Parque Industrial da empresa agrega maior valor e credibilidade à Alfa no ramo das indústrias de alimentos do Nordeste com a produção de produtos de alta qualidade. A empresa Alfa é atualmente uma das mais bem sucedidas empresas no segmento de avicultura profissional da região.

### **4.2 Análise e interpretação dos resultados**

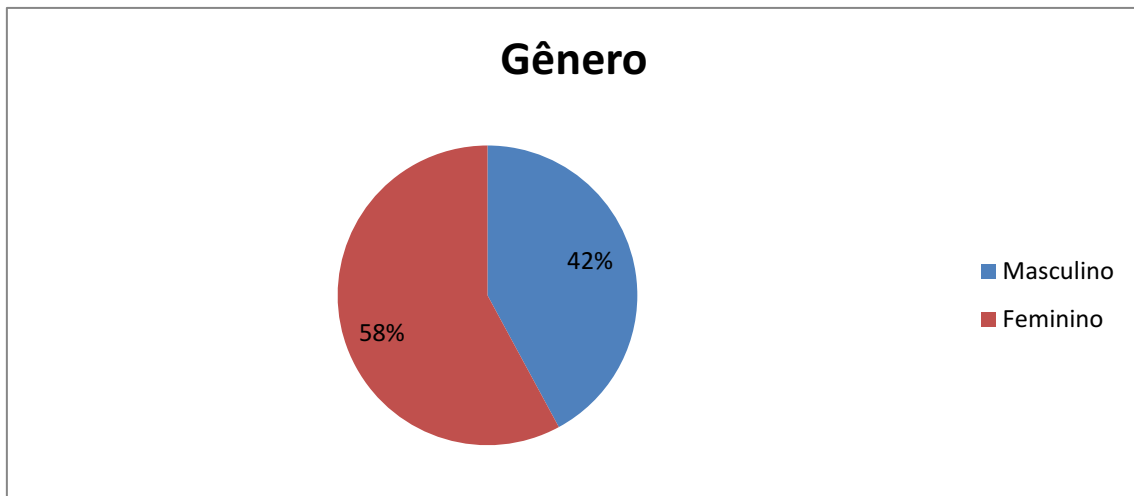
Este capítulo apresenta a análise dos resultados e informações coletadas com esta pesquisa a partir dos questionários aplicados com 38 colaboradores do setor administrativo da empresa Alfa.

A análise e interpretação estão divididas em duas partes, onde a primeira apresenta o perfil dos colaboradores em relação ao gênero, faixa etária, nível de instrução, estado civil e tempo de serviço. Já a segunda parte analisa a percepção dos funcionários em relação à Qualidade de Vida no Trabalho – QVT de acordo com o modelo BPSO, que analisa a QVT por quatro dimensões: biológica, psicológica, social e organizacional.

#### **4.2.1 PARTE 1 – PERFIL:**

##### **4.2.1.1 Gênero**

Gráfico 1: Gênero

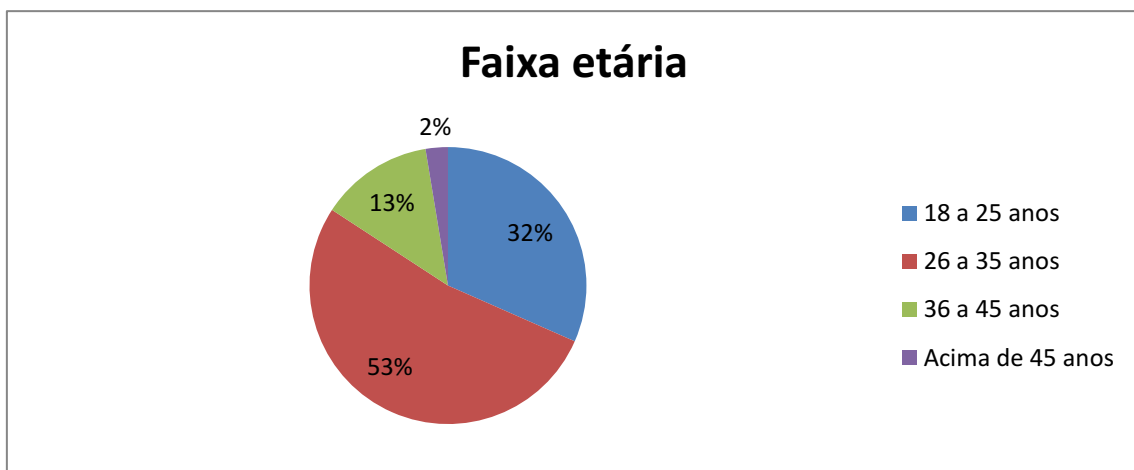


Fonte: dados da pesquisa (2018)

Conforme as informações contidas no gráfico 1, a pesquisa indica que o predomínio da mão de obra no setor administrativo da empresa Alfa é de 58% do sexo feminino e 42% são do sexo masculino. Esta informação vai nos possibilitar identificar e verificar a percepção em relação à Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários mais sob uma perspectiva do olhar feminino, ou seja, uma percepção mais feminina do ambiente de trabalho ao quais esses funcionários estão inseridos. Esses dados também podem possibilitar que novas pesquisas possam surgir com o objetivo de analisar se há ou não divergência entre a percepção da QVT entre homens e mulheres no ambiente de trabalho das indústrias.

#### 4.2.1.2 Faixa etária

Gráfico 2: Faixa etária



Fonte: dados da pesquisa (2018)



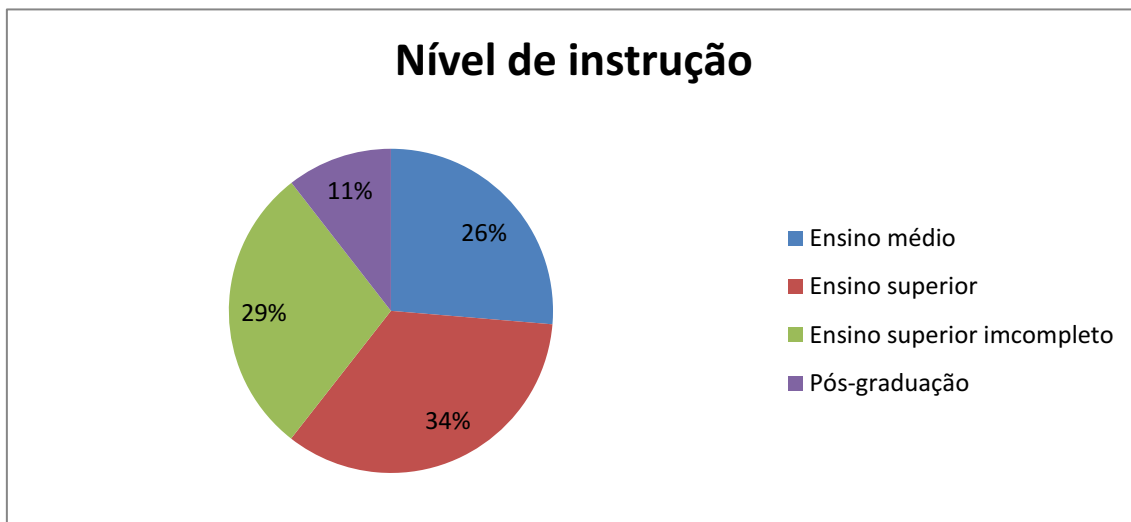
No gráfico 2, a pesquisa aponta que a maior porcentagem está para os funcionários que possuem faixa etária entre 26 a 35 anos, representando dessa forma 53% dos respondentes. As menores porcentagens estão para a faixa etária entre 36 a 45 anos com 13%, e ainda menor para a faixa etária de acima de 45 anos, representando apenas 2% dos funcionários que trabalham no setor administrativo da empresa Alfa.

Essas baixas porcentagens podem ser associadas ao perfil de trabalho buscado de pessoas para trabalhar no setor administrativo das empresas. A maioria das empresas ainda são bem resistentes em contratar funcionários que possuam faixa etária acima dos 40 anos, principalmente quando se tratam de cargos de nível mais elevado.

Um levantamento feito pelo site “Vagas.com” e publicado em 2014 pelo “O Globo” sobre o mercado de trabalho para profissionais de 40 anos verificou que entre as barreiras verificadas estão a remuneração mais alta, o perfil mais conservador, o não respeito pelas lideranças mais jovens, perfil pouco inovador, a idade, e o conhecimento técnico mais defasado. Outro dado fornecido pela pesquisa é a preferência por trabalhadores mais jovens quando há uma disputa com profissionais mais velhos. Os mais novos acabam tendo uma preferência de 56,7%.

#### 4.2.1.3 Nível de instrução

Gráfico 3: Nível de instrução



Fonte: dados da pesquisa (2018)

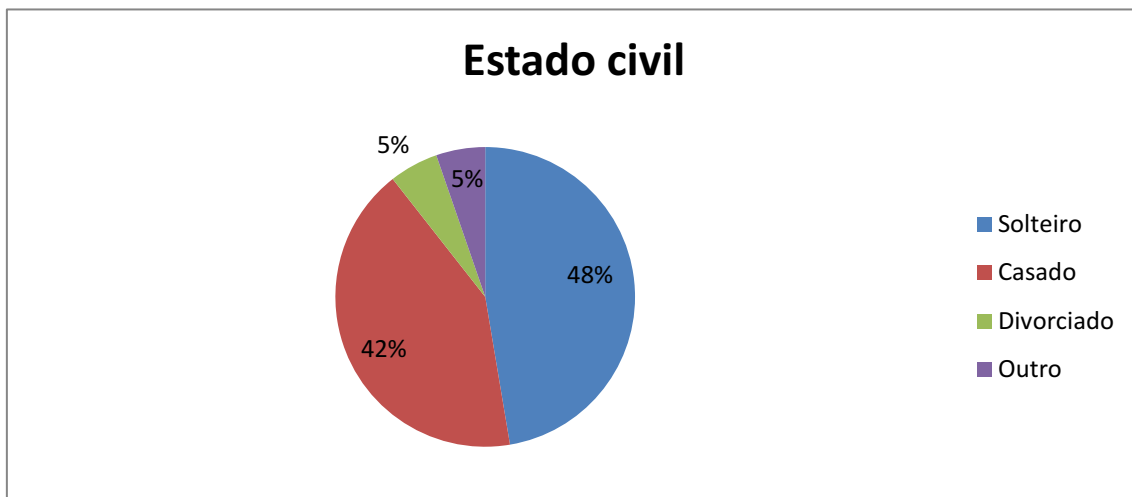
O gráfico 3 nos informa que a maioria dos funcionários do setor administrativo da empresa Alfa possuem ensino superior ou ensino superior incompleto, sendo 34% e 29%

respectivamente. Os funcionários que possuem pós-graduação tem uma representatividade de 11%.

Essas informações nos confirmam a busca e preferência por parte das empresas em contratar funcionários mais qualificados que venham a agregar mais conhecimento para a empresa e conseqüentemente contribuir para que a organização consiga atingir resultados bem mais positivos e satisfatórios, isso sendo favorecido pelo melhor acesso nos últimos anos em buscar qualificação, seja por meio de graduação ou pós-graduação.

#### 4.2.1.4 Estado Civil

Gráfico 4: Estado civil



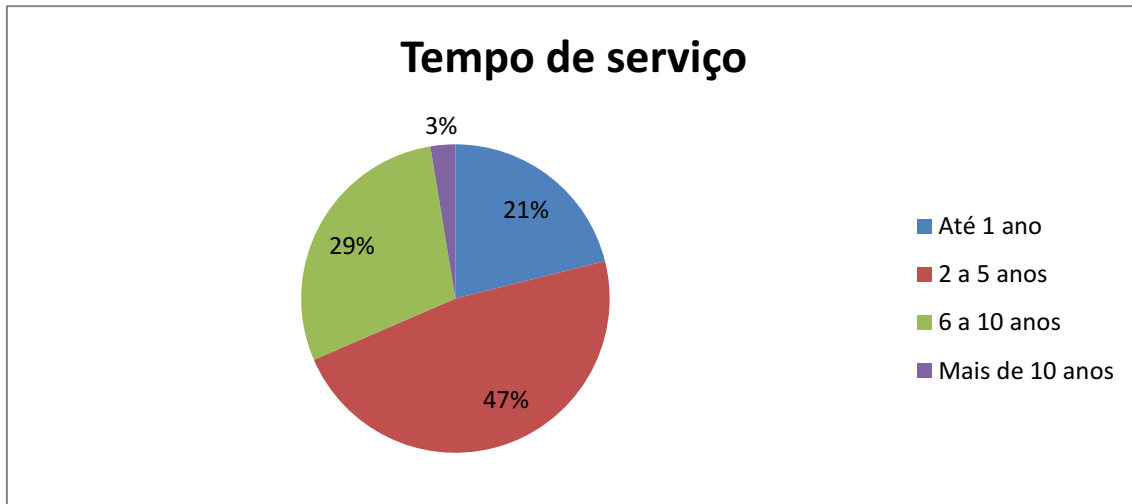
Fonte: dados da pesquisa (2018)

O gráfico 4 nos indica que 48% dos respondentes são solteiros e 42% casados. Os demais 10% representam a soma das pessoas que são divorciadas e as que possuem outro estado civil.

Levando em consideração a porcentagem das pessoas que são solteiras (48%) e relacionando com a faixa etária dos funcionários que trabalham no setor administrativo da empresa Alfa, podemos perceber que há uma predominância de pessoas mais jovens trabalhando nesse setor, uma vez que a maioria dessas acabam sendo solteiras.

#### 4.2.1.5 Tempo de serviço

Gráfico 5: Tempo de serviço



Fonte: dados da pesquisa (2018)

Nos dados do gráfico 5, a pesquisa indica que em relação ao tempo de serviço dos funcionários que fazem parte do setor administrativo da empresa Alfa, a maioria deles possuem de 2 a 5 anos de tempo de serviço, representando uma porcentagem de 47% dos respondentes. 29% dos funcionários têm entre 6 a 10 anos de tempo de serviço na empresa Alfa. A menor porcentagem está para os funcionários que possuem mais de 10 anos de tempo de serviço, sendo esses representando apenas 3% dos respondentes.

Esses elevados tempos de serviço que os funcionários possuem no setor administrativo da empresa Alfa ocorre pelo fato de que possuindo mais tempo de serviço, esses profissionais possuem um real conhecimento da empresa e do que esta oferece, trazendo mais confiabilidade para as opiniões.

#### 4.2.2 PARTE 2 – PERCEPÇÃO DA QVT PELOS FUNCIONÁRIOS DO SETOR ADMINISTRATIVO:

##### 4.2.2.1 Dimensão Organizacional

Tabela 1: Dimensão Organizacional

Tabela 1 – Dimensão Organizacional	
Afirmação	Média
1. Os funcionários têm uma imagem positiva da empresa.	3,89

2. Existem melhorias nos processos de trabalho e também novas tecnologias.	4,24
3. Tenho oportunidades de opinar e participar das decisões.	3,83
4. Vejo agilidade e eficiência nos processos administrativos (ausência de burocracia).	3,13
5. Tenho oportunidade de treinamento e desenvolvimento profissional.	4,08
Média geral	3,83

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

De acordo com os dados obtidos na pesquisa, na dimensão organizacional de QVT, a 2ª afirmação se existem melhorias nos processos de trabalho e também novas tecnologias alcançou a maior média com 4,24, ou seja, os funcionários concordam parcialmente com a afirmação. Isso nos mostra que a empresa está sempre atenta e em busca de melhorar seus processos, além da constante busca por novas tecnologias objetivando alcançar maiores e melhores resultados por meio da inovação. É notória em qualquer organização a importância do uso da tecnologia em seus processos e operações.

Outra afirmação que merece destaque é a afirmação 5ª com média de 4,08, onde os funcionários concordam parcialmente que tem oportunidade de treinamento e desenvolvimento profissional, ou seja, a empresa está sempre buscando oferecer treinamento aos seus funcionários para que a mesma consiga atingir resultados mais significativos através do trabalho deles.

A menor média encontrada nesta dimensão foi na 4ª afirmação com média de 3,13, ou seja, ocorrendo uma neutralidade por parte dos funcionários em relação à afirmação se eles veem agilidade e eficiência nos processos administrativos (ausência de burocracia). Esse dado nos fornece a informação de que os funcionários não conseguem perceber se há ou não agilidade e melhoria no que diz respeito aos processos administrativos da empresa Alfa, mesmo sendo eles os responsáveis pelo gerenciamento desses processos por trabalharem no setor administrativo.

A busca pela agilidade e melhoria nos processos administrativos faz com que as empresas como um todo consigam resolver e lidar com as possíveis questões que venham a surgir de forma mais ágil. A ausência de burocracia traz muitos benefícios para as empresas,

entre eles podemos citar que essa eficiência nos processos administrativos faz com que a organização consiga ser mais flexível e tomar decisões de forma mais rápida.

De acordo com a pesquisa, a média geral da dimensão organizacional de QVT foi de 3,83, ou seja, há uma concordância parcial por parte dos funcionários em relação às afirmações referentes a esta dimensão. A dimensão organizacional refere-se aos processos da empresa, seu porte, treinamento e desenvolvimento, imagem que os funcionários têm da mesma, entre outros. Essa imagem positiva que os funcionários têm da empresa, da sua atuação, dos processos que envolvem a mesma e de todas as outras questões a qual esta dimensão se refere contribuem para uma melhor percepção da qualidade de vida deles dentro do ambiente laboral.

Com relação a essa visão organizacional, Paladini (1994 *apud* Fernandes, 1996) “para obter um sucesso contínuo, a empresa tem de ser “expert” na busca de resultados (qualidade de produtos/serviços), na manutenção de um clima interno motivador e na abertura para a inovação e a flexibilidade”.

#### 4.2.2.2 Dimensão Biológica

Tabela 2: Dimensão Biológica

Tabela 2 – Dimensão Biológica	
Afirmação	Média
6. Percebo qualidade das SIPAT's – Semana Interna de Prevenção de Acidentes.	3,29
7. A empresa controla os riscos de acidentes e oferece equipamentos de segurança.	4,13
8. Estou satisfeito com o atendimento do convênio médico (planos de saúde, odontologia).	2,61
9. Estou satisfeito com as refeições ou vale refeição oferecidos pela empresa.	2,76
10. Tenho oportunidade de realizar ginástica no trabalho.	4,34
Média geral	3,43

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

A pesquisa nos mostra que na dimensão biológica de QVT a maior média obtida foi na 10ª afirmação, onde os funcionários concordam totalmente que tem oportunidade de realizar

ginástica no trabalho. Sabemos que o excesso de trabalho, a postura muitas vezes inadequada e repetições constantes do mesmo movimento podem acarretar patologias como as lesões por esforços repetitivos (LER), e os alongamentos proporcionados por essa ginástica previnem a ocorrência desse tipo de doença relacionada à rotina de trabalho. A ginástica traz aos trabalhadores mais disposição no trabalho, menos fadiga e cansaço no final do expediente de trabalho, além de melhorar a condição física e psicológica do trabalhador, gerando assim para o funcionário uma maior qualidade de vida no trabalho.

De acordo com a pesquisa, a menor média encontrada nesta dimensão se refere a 8ª afirmação onde os funcionários do setor administrativo não se sentem satisfeitos com o atendimento do convênio médico (planos de saúde) que é oferecido pela empresa, alcançando assim uma média de 2,61 apresentando discordância parcial à afirmação. Muitas empresas se preocupam apenas em aumentar os lucros e as vendas de produtos ou serviços, mas esquecem de que devem também estar atentas à importância e vantagens de oferecer um plano de saúde empresarial aos seus colaboradores. A oferta de um plano de saúde para os funcionários deve ser entendido pela empresa como um investimento para garantir não só a manutenção da saúde dos seus funcionários, mas também, conseqüentemente, a manutenção do funcionamento do seu negócio. Entre os vários benefícios que os planos de saúde trazem está na valorização do funcionário, indivíduo este responsável pela força de trabalho que faz com que a empresa consiga atingir seus objetivos de forma mais eficiente e eficaz. Um funcionário motivado, conseqüentemente será um funcionário mais empenhado em realizar suas funções da melhor maneira possível. Logo, oferecer um plano de saúde aos seus funcionários é uma forma de motivá-los e mostrar uma preocupação por parte da organização com o bem-estar e a qualidade de vida dos mesmos.

Timossi *et al.* (2010) citam que a QVT faz parte de um conjunto de variáveis relacionadas à saúde dos trabalhadores. Os autores focaram seus estudos nos impactos que essa abordagem provoca sobre os resultados das empresas, enfatizando a influência que é exercida sobre o desenvolvimento e a qualidade de produtos/serviços.

De acordo com Limongi-França (1996), na dimensão dos aspectos biológicos, as variáveis que influenciam na qualidade de vida incluem saúde, segurança e ergonomia. A média geral obtida na dimensão biológica foi de 3,43, indicando neutralidade quanto a esta dimensão de QVT. Podemos afirmar em relação a esta dimensão que os funcionários do setor

administrativo da empresa Alfa encontram-se indiferentes quanto aos seus aspectos, ou seja, a média ficou entre 2,7 a 3,4.

#### 4.2.2.3 Dimensão Psicológica

Tabela 3: Dimensão Psicológica

Tabela 3 – Dimensão Psicológica	
Afirmação	Média
11. Existe um clima de camaradagem entre as pessoas na empresa.	3,97
12. Estou satisfeito com a forma de avaliação do desempenho do meu trabalho.	3,50
13. Tenho oportunidade de crescimento profissional.	3,89
14. Estou satisfeito com o meu salário	3,03
15. Consigo estabelecer uma boa relação do trabalho com minha vida pessoal.	3,97
Média geral	3,67

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

De acordo com os dados obtidos na pesquisa, a dimensão psicológica obteve duas afirmações com maiores médias, sendo elas a afirmação de que existe um clima de camaradagem entre as pessoas da empresa (11<sup>a</sup>) e a afirmação de que consigo estabelecer uma boa relação do trabalho com minha vida pessoal (15<sup>a</sup>), ambas as afirmações com média de 3,97, representando concordância parcial por parte dos respondentes do setor administrativo. Em relação à 11<sup>a</sup> afirmação, essa média pode ser interpretada pelo fato de haver um bom clima organizacional que é proporcionado dentro do ambiente de trabalho, onde os funcionários trabalham juntos como uma equipe sem querer ser melhor ou mais merecedor do que o outro, em prol de que os objetivos da organização consigam ser alcançados e dessa forma garantir que os seus objetivos enquanto trabalhadores também sejam atingidos.

A menor média encontrada na dimensão psicológica foi na 14<sup>a</sup> afirmação onde os funcionários apresentam-se indiferentes em relação à satisfação com o seu salário. Essa variável nos possibilita analisar essa indiferença por duas visões. A primeira é que alguns funcionários podem pensar que o seu salário está de acordo com o seu horário de trabalho dentro do ambiente laboral e compatível com os esforços que o seu cargo exige. E a outra visão é que alguns trabalhadores podem entender que se esforçam para desempenhar todas as tarefas que lhes são atribuídas, no entanto, esse esforço despendido para que as atividades

possam ser concluídas poderia ser um pouco melhor recompensado financeiramente por parte da organização.

Para Limongi-França (2010), a variável psicológica envolve questões referentes à avaliação de desempenho, camaradagem, clima organizacional, carreira, salário, vida pessoal, entre outros. Diante disso, na análise do aspecto psicológico da QVT (tabela 3), observou-se que a média geral obtida nesta dimensão foi de 3,67, representando uma concordância parcial dos respondentes aos aspectos analisados por esta dimensão. As médias nesta dimensão ficaram entre 3,5 a 4,2. Percebemos que os aspectos mais percebidos pelos profissionais da amostra dizem respeito à boa relação do trabalho com a vida pessoal e o clima de camaradagem entre as pessoas, que possibilita um melhor clima organizacional.

Os autores Araújo e Garcia (2009) citam que as pessoas que fazem parte das empresas contribuem para que haja um favorável clima organizacional que conduz a resultados, pois é por meio de um clima organizacional propício que se pode trabalhar a eficiência e eficácia da organização.

#### 4.2.2.4 Dimensão Social

Tabela 4: Dimensão Social

Tabela 4 – Dimensão Social	
Afirmação	Média
16. Estou satisfeito com os benefícios e convênios oferecidos pela empresa.	2,79
17. Tenho oportunidades/condições para distração/descanso (área de lazer, etc).	2,76
18. Estou satisfeito com a qualidade do seguro de vida e da previdência privada.	2,87
19. Tenho oportunidade de ajuda de custo para cursos externos (cursos técnicos, profissionalizantes, etc).	2,37
20. Estou satisfeito com a forma como superiores tratam os funcionários.	3,87
Média geral	2,93

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

A partir dos resultados obtidos na dimensão social de QVT, a 20ª afirmação possui a maior média com 3,87, representando uma concordância parcial de que os trabalhadores do setor administrativo da empresa Alfa estão satisfeitos com o tratamento recebido pelos



superiores. Dessa forma, percebe-se que os funcionários que são bem tratados por seus superiores, possibilita para que haja na organização uma melhor relação entre chefe e funcionário aumentando assim seu bem-estar e sua motivação por meio do respeito, da confiança e da ética aumentando assim o nível de QVT percebido pelo trabalhador. Um profissional que se sente bem no seu ambiente de trabalho é mais produtivo, e essa produtividade pode ser verificada tanto em termos qualitativos como em termos quantitativos.

A menor média encontrada nesta dimensão se refere a 19ª afirmação com média de 2,37, onde os respondentes discordam parcialmente que tem oportunidade de ajuda de custo para cursos externos (cursos técnicos, profissionalizantes, etc). Percebe-se uma não preocupação por parte da empresa em oferecer ajuda de custo visando uma maior capacitação de seus funcionários, capacitação essa que traria benefícios também para a empresa, pois um trabalhador mais capacitado trará maiores contribuições e conhecimentos para a organização.

A média geral obtida na dimensão social foi de 2,93, representando uma neutralidade por parte dos respondentes acerca das questões abordadas pela dimensão. Com esse dado pode-se verificar que o suporte social dado pela Alfa não é tão percebido pelos funcionários. Não há uma valorização total do funcionário pela empresa, levando em consideração que um trabalhador que a empresa valoriza e promove sua motivação e capacitação pensará duas vezes antes de trocar de empresa ou pedir demissão. A valorização e capacitação dos seus funcionários implicam em uma maior qualidade de vida dos mesmos, e devem ser vista pela empresa como um diferencial, pois capacitar o capital humano significa oferecer aos seus clientes um produto/serviço de qualidade. Quando essa atividade desenvolvida pelo trabalhador não é importante e nem valorizada pela empresa, ela pode ser fonte de sofrimento. (DEJOURS, 1992 *apud* MARTINS, 2015). Esse sofrimento sentido acaba afetando diretamente a sua qualidade de vida dentro do ambiente laboral ao qual está inserido.

A tabela a seguir mostra o quadro geral das dimensões do modelo BPSO, a partir dele é possível perceber qual o nível de QVT percebido pelos colaboradores do setor administrativo da empresa Alfa.

#### 4.2.2.5 Quadro geral das dimensões

Tabela 5: Quadro geral das dimensões

Tabela 5 – Quadro geral das dimensões	
Afirmação	Média
Dimensão Organizacional	3,83
Dimensão Biológica	3,43
Dimensão Psicológica	3,67
Dimensão Social	2,93
Média geral	3,46

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme pode ser observado na tabela 5, a média geral obtida foi de 3,46, ou seja, os trabalhadores se mostraram neutros em relação a todas as variáveis e aspectos que as dimensões de QVT do modelo BPSO aborda.

Os menores níveis de QVT encontram-se nas dimensões biológica e social, sendo este último o que obteve o menor nível de QVT. Este menor nível pode ser caracterizado pelo não oferecimento por parte da empresa de condições para descanso/lazer dos funcionários, baixa satisfação em relação aos benefícios e convênios oferecidos, e baixa satisfação em relação ao seguro de vida e da previdência privada, implicando para o trabalhador em uma baixa qualidade de vida.

As dimensões organizacional e psicológica possuem os maiores níveis de QVT, isso se deve pelo fato da boa imagem que os funcionários possuem da empresa, assim como das condições oferecidas pela mesma em relação à melhoria nos processos e novas tecnologias. Além disso, há clima organizacional positivo na empresa, assim como satisfação em relação à avaliação de desempenho e a oportunidade dada pela empresa para que os funcionários cresçam profissionalmente. Todos esses fatores contribuem e implicam diretamente para que os trabalhadores percebam e tenham uma maior qualidade de vida no trabalho.

Sendo assim, no próximo capítulo serão apresentadas as conclusões feitas com o desenvolvimento deste trabalho.

**CAPÍTULO 5**  
**CONCLUSÃO**

## 5. CONCLUSÃO

Neste capítulo se insere as considerações finais do estudo sobre a Qualidade de Vida no Trabalho – QVT. O presente estudo teve como objetivo identificar a percepção dos colaboradores de uma indústria do setor alimentício do estado da Paraíba acerca dos fatores condicionantes da QVT, segundo o modelo BPSO de Limongi-França (1996), analisando dessa forma quais as dimensões que podem comprometer a qualidade de vida no trabalho segundo a percepção desses colaboradores. Para que o objetivo deste estudo fosse alcançado, foi utilizado o modelo BPSO de Limongi-França (1996) que nos possibilitou identificar quais as dimensões que possuem maiores deficiências em relação à QVT e que devem ser mais bem gerenciadas para que se consiga elevar o nível de QVT dos funcionários da organização em questão.

Verificou-se por meio do perfil dos colaboradores que em relação ao gênero, há predominância de mulheres (58%). Sobre a idade, constatou-se pela média que 53% é de pessoas que se encontram na faixa etária entre 26 a 35 anos, sendo a maioria dos funcionários possuindo ensino superior completo (34%) ou ensino superior incompleto (29%). Em relação ao estado civil, a maioria são solteiros (48%) ou casados (42%), e possuem um tempo de serviço entre 2 a 5 anos (47%).

O resultado da pesquisa revelou que duas dimensões apresentaram concordância parcial (organizacional e psicológica) e as outras duas apresentaram neutralidade (biológica e social) acerca das variáveis a qual cada uma aborda em relação à QVT.

A dimensão organizacional, dimensão esta que alcançou a maior média deste estudo, nos permitiu identificar a imagem positiva que os funcionários têm da empresa em que trabalham, a oportunidade que eles tem de treinamentos, além de oportunidade que lhes são dadas pela organização para que participem das decisões. Porém, uma deficiência encontrada está na agilidade e eficiência nos processos administrativos (ausência de burocracia), pois por meio dos dados obtidos com os questionários, os funcionários ficaram neutros em relação a esta variável, ou seja, mesmo muitos desses processos sendo de responsabilidade do setor ao qual eles fazem parte, esses trabalhadores não conseguiram identificar se há ou não esta ausência de burocracia na empresa Alfa.

Na dimensão psicológica, os funcionários alegaram que conseguem estabelecer uma boa relação do trabalho com sua vida pessoal, que existe por parte da empresa a oportunidade

de que eles cresçam profissionalmente, e que existe sim um clima de camaradagem entre as pessoas na empresa, clima este que contribui diretamente para um melhor clima organizacional. Um bom relacionamento com todos que fazem parte da organização e principalmente dentro do setor em que trabalham facilita para uma melhor qualidade de vida no trabalho. Outra variável abordada nesta dimensão se refere à satisfação com o salário, onde não se foi possível identificar precisamente se os funcionários estão satisfeitos ou não com o salário que é recebido pela prestação dos seus serviços na organização, já que pela média os trabalhadores se mantiveram neutros. Já que os respondentes foram neutros em relação a remuneração, podemos supor que a empresa ainda adote modelos tradicionais de remuneração focados apenas no salário. Atualmente a tendência nas novas empresas é adotar uma remuneração mais variável vinculada a resultados, vinculada a outras propostas de valores, de qualidade de vida, e que essa remuneração se torne mais clara não só a remuneração monetária, mas também não monetária.

Por meio dos dados coletados, na dimensão biológica houve em relação à média uma concordância total por parte dos trabalhadores da oportunidade que eles tem de realizar ginástica no trabalho, ginástica esta que contribui para a saúde física e psicológica dos funcionários, gerando assim um maior bem-estar dentro do ambiente laboral. Em relação às refeições ou vale refeição oferecidos pela empresa, os funcionários se mantiveram neutros, uma vez que pelo fato da empresa em questão estar situada em uma cidade relativamente pequena, dá-se aos trabalhadores a oportunidade de irem realizar as refeições em suas próprias residências, por isso não se percebe um interesse por parte dos respondentes quanto a esta variável. Porém, os trabalhadores se mostraram insatisfeitos com o atendimento do convênio médico (planos de saúde) que é oferecido pela empresa. Em relação a esta questão a empresa poderia buscar oferecer um plano de saúde empresarial mais satisfatório e abrangente aos seus funcionários, uma vez que para as empresas, contratar planos corporativos tem um menor custo que o individual, além de que garantir a saúde dos seus trabalhadores e investir em um bom plano de saúde é vital para uma organização, pois ajuda a melhorar as rotinas de trabalho, melhora a imagem da instituição, diminui o absenteísmo, entre outros. Outra ação que a empresa poderia desenvolver é em relação às SIPAT's, criando e fazendo mais atividades e palestras almejando conscientizar e educar mais seus trabalhadores, contribuindo de forma ativa para redução de acidentes, o que gera benefício para o empregado e para a empresa.

Na dimensão social de QVT, pudemos perceber que não há uma prática comum por parte da empresa em oferecer ajuda de custo para que seus funcionários façam cursos externos (cursos técnicos, profissionalizantes, etc.). Os trabalhadores se mostraram insatisfeitos com essa não oportunidade dada pela empresa, uma vez que investir na sua valorização e capacitação traria benefícios para a organização, pois em se desenvolvendo, os colaboradores acabam desenvolvendo também a empresa. Essa insatisfação acaba influenciando na qualidade de vida dos trabalhadores no ambiente laboral, uma vez que não se sentem valorizados, gerando, conseqüentemente, insatisfação no ambiente de trabalho. A empresa poderia criar uma política voltada em oferecer ajuda de custo para cursos possibilitando deixar os benefícios que a empresa oferece aos seus trabalhadores mais atrativos, uma vez que os funcionários se mostraram neutros com a satisfação com os benefícios e convênios oferecidos pela empresa. Além disso, a empresa poderia firmar parcerias com instituições que ofereçam cursos técnicos e profissionalizantes, de modo que ambas saiam ganhando com essa parceria, gerando valor mútuo. Outra ação que a empresa poderia desenvolver é oferecer uma área onde os funcionários em seus horários livres pudessem se distrair e descansar, diminuindo assim seu desgaste físico e psicológico, já que os funcionários se mostraram neutros com essa questão.

Podemos concluir que a maior parte das médias encontradas em relação às variáveis das dimensões foram consideradas neutras. Na percepção dos funcionários da empresa tida como objeto de estudo, as variáveis das dimensões organizacional e psicológica são mais percebidas no que diz respeito à qualidade de vida no trabalho – QVT do que as dimensões biológica e social. Porém, pela média geral das quatro dimensões abordadas, percebe-se que há por parte dos funcionários um satisfatório nível de qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Portanto, pode-se afirmar que o presente estudo atendeu aos objetivos que foram propostos, uma vez que conseguiu identificar quais as percepções e quais fatores condicionantes de QVT a luz da abordagem BPSO contribuem para a qualidade de vida dos trabalhadores dentro do ambiente laboral. Além disso, os resultados e análises dessa pesquisa podem servir de base para que futuros estudos sobre a QVT nas organizações possam surgir.

Entre os fatores limitadores a este estudo está a não possibilidade de aplicar a pesquisa também com funcionários que trabalham na produção da empresa, uma vez que certamente nos forneceria outros resultados e uma diferente visão acerca da QVT nas indústrias. Outro

fator limitador está na dificuldade de muitas empresas em dar abertura para que estudos de QVT sejam realizados dentro da organização, alegando a possível criação de conflitos internos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, Rubia Manarim. **Qualidade de Vida no Trabalho dos Colaboradores da Empresa Farben S.A Indústria Química**. 2012. Monografia do Curso de Pós Graduação *Lato Sensu*, em Gestão Empresarial, da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC, Criciúma.

ARAUJO, Luis César de; GARCIA, Adriana Amadeu. **Gestão de Pessoas: Estratégias e Integração Organizacional**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3ª ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DAVEL, Eduardo; VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão com pessoas e subjetividade**. São Paulo: Atlas, 2001.

DAVIS, Keih; NEWSTROM, John W. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem organizacional**. São Paulo: Pioneira TL, 2001.

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de Pessoas, modelos, processos, tendências e perspectiva**. São Paulo: Atlas, 2002.

FARIAS, Tatiana Michele Costa. **Qualidade de vida no trabalho: Um estudo na Seção de Gestão de Pessoas do 2º Batalhão de Polícia Militar da Paraíba**. 65 fls. Relatório de Estágio Supervisionado (Bacharel em Administração) – Universidade Federal de Campina Grande, Paraíba, 2011.

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

FISHER (2002). In: FLEURY, Maria Tereza Leme (coord.). **As pessoas na organização**. São Paulo, Gente, 2002.

FREITAS, André Luís Policano; DE SOUZA, Renata Quarino Bastos de. Um estudo para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em universidades públicas. **Revista Eletrônica Sistemas & Gestão**, v.4, n.2, p.136-154, maio-agosto, 2009.

GARAY, A. **Dicionário de Trabalho e Tecnologia**. Porto Alegre: Ed. Da UFRGS, 2006.



- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5ª ed. – São Paulo: Atlas, 2010.
- GIL, Antônio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. 2ª ed. – São Paulo: Atlas, 2016.
- LIMA, H. K. B. de. et. all. **Gestão de Pessoas e Qualidade de Vida no trabalho no contexto do poder Legislativo do distrito Federal**. Dissertação (Dissertação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações) – Universidade de Brasília. Brasília, p.22-23. 2008.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. e ZAIMA, Gustavo. – **Gestão da qualidade de vida no trabalho – GVTO**. In. Manual de Gestão de pessoas e equipes: estratégias e tendências. São Paulo: Gente, 2002.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. *Indicadores Empresariais de Qualidade de Vida no Trabalho esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufatura com certificação ISO 9000*. Tese de Doutorado apresentada à Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade – FEA (USP), 1996.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho QVT: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2ª ed. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2009.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. São Paulo: Atlas, 2004.
- Maioria das empresas ainda resiste em contratar profissionais com mais de 40, diz pesquisa. O Globo, 2014. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/economia/emprego/maioria-das-empresas-ainda-resiste-em-contratar-profissionais-com-mais-de-40-diz-pesquisa-14787771#ixzz58JeuHVBM>>. Acesso em: 27 fev. 2018.
- Manual de treinamento e desenvolvimento: processos e operações, volume 2 / coordenação Gustavo G. Boog, Magdalena Boog. – 6. Ed. – São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2013.
- MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. 14ª ed. – São Paulo: Saraiva, 2011.
- MARTINS, Pablo Rangel dos Anjos. **Qualidade de vida no trabalho dos agentes de segurança penitenciária**. 68 fls. Relatório de Estágio Supervisionado (Bacharelado em Administração) – Universidade Federal de Campina Grande, Paraíba, 2015.

MASCARENHAS, A. & VASCONCELOS, F. **Tecnologia na gestão de pessoas – estratégias de auto-atendimento para o novo RH.** São Paulo: Editora Thomson Learning, 2004.

PALADINI, Edson Pacheco. – **Qualidade Total na Prática. Implantação e avaliação de sistemas de qualidade total.** São Paulo: Atlas, 1994.

PRODANOV, Cleber Cristiano. **Metodologia do trabalho científico** [recurso eletrônico]: **métodos e técnicas de pesquisa e do trabalho acadêmico** / Cleber Cristiano Prodanov, Ernani Cesar de Freitas. – 2. ed. – Novo Hamburgo: Freevale, 2013.

RODRIGUES, M.V.C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial.** 2. Ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

TIMOSSI, L. S.; FRANCISCO, A. C.; SANTOS JUNIOR, G.; XAVIER, A. A. P. **Análise da qualidade de vida no trabalho de colaboradores com diferentes níveis de instrução através de uma análise de correlações.** *Produção*, v. 20, n. 3, p.471-480, 2010.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** – 12. ed. – São Paulo: Atlas, 2010.

## ANEXO



Universidade Federal  
de Campina Grande

### Roteiro para o Questionário

Por meio deste documento você está sendo convidado (a) a responder um questionário, que faz parte da pesquisa para TCC – Trabalho de Conclusão do curso de Administração da Universidade Federal de Campina Grande, do aluno Ronniere Rolim Cândido, sob a orientação da Prof. Msc. Marielza Barbosa Alves. Pesquisa essa que tem como objetivo identificar e analisar a percepção dos colaboradores da empresa em relação à Qualidade de Vida no Trabalho – QVT.

As informações obtidas através deste questionário serão divulgadas em forma de trabalho do curso de graduação, **garantindo o anonimato e sigilo**.

### QUESTIONÁRIO

- **PARTE 1 – Perfil**

1. Gênero

Masculino                       Feminino

2. Faixa etária

18 anos a 25 anos               36 a 45 anos  
 26 a 35 anos                     Acima de 45 anos

3. Nível de instrução

Ensino fundamental               Ensino médio incompleto       Pós-graduação  
 Ensino fundamental incompleto    Ensino superior  
 Ensino médio                         Ensino superior incompleto

4. Estado Civil

Solteiro (a)       Casado (a)       Divorciado (a)       Outro

5. Tempo de serviço

Até 1 ano               2 a 5 anos               6 a 10 anos               Mais de 10 anos

- **PARTE 2 - deverá ser respondida de acordo com a concordância** à afirmação em relação a 5 (cinco) níveis, com as seguintes opções:

<b>1. Discordo totalmente</b>	<b>2. Discordo parcialmente</b>	<b>3. Indiferente</b>	<b>4. Concordo parcialmente</b>	<b>5. Concordo totalmente</b>
-------------------------------	---------------------------------	-----------------------	---------------------------------	-------------------------------

PARTE 2 – Percepção em relação à Qualidade de vida no trabalho – QVT

QUESTÕES	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Indiferente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1. Os funcionários têm uma imagem positiva da empresa.					
2. Existem melhorias nos processos de trabalho e também novas tecnologias.					
3. Tenho oportunidades de opinar e participar das decisões.					
4. Vejo agilidade e eficiência nos processos administrativos (ausência de burocracia).					
5. Tenho oportunidade de treinamento e desenvolvimento profissional.					
6. Percebo qualidade das SIPAT's – Semana Interna de Prevenção de Acidentes.					
7. A empresa controla os riscos de acidentes e oferece equipamentos de segurança.					
8. Estou satisfeito com o atendimento do convênio médico (planos de saúde, odontologia).					
9. Estou satisfeito com as refeições ou vale refeição oferecidos pela empresa.					
10. Tenho oportunidade de realizar ginástica no trabalho.					
11. Existe um clima de camaradagem entre as pessoas na empresa.					
12. Estou satisfeito com a forma de avaliação do desempenho do meu trabalho.					

13. Tenho oportunidade de crescimento profissional.					
14. Estou satisfeito com o meu salário.					
15. Consigo estabelecer uma boa relação do trabalho com minha vida pessoal.					
16. Estou satisfeito com os benefícios e convênios oferecidos pela empresa.					
17. Tenho oportunidades/condições para distração/descanso (área de lazer, etc).					
18. Estou satisfeito com a qualidade do seguro de vida e da previdência privada.					
19. Tenho oportunidade de ajuda de custo para cursos externos (cursos técnicos, profissionalizantes, etc).					
20. Estou satisfeito com a forma como superiores tratam os funcionários.					