

**IDENTIFICANDO O NÍVEL DE QVT (QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO)
DOS COLABORADORES DO SETOR ADMINISTRATIVO DA EMPRESA
EXPRESS RESTAURANTES EMPRESARIAIS LTDA**

Tamáris Argenta Ceron¹

Horacio Francisco Rodríguez Fleitas²

Resumo: Este artigo foi elaborado com base em um estudo que teve como objetivo investigar o nível de qualidade de vida dos colaboradores do setor administrativo da empresa Express Restaurantes Empresariais Ltda. de Caxias do Sul- RS. Os resultados, obtidos através da aplicação do modelo de QVT de Walton (1973), demonstraram que o nível de QVT observados na empresa em questão foi satisfatório conforme os fatores estabelecidos por Walton, como determinantes acerca de QVT. Além disso, foram identificados pontos negativos como: remuneração; remuneração comparada com os colegas; PLR; carga de trabalho; cansaço e frequência de demissões e, positivos como: orgulho de realizar o trabalho; relacionamento com os colegas e liberdade de expressão.

Palavras-chave: Qualidade de Vida. Qualidade de Vida no Trabalho. Colaboradores. Pontos Negativos. Pontos Positivos.

Abstract: This article describes a study that aimed to establish the level of quality of life of workers on the administrative area of Express Restaurantes Empresariais Ltda., in Caxias do Sul, RS. The results, obtained through Walton's QVT model, showed that the level of QVT found at the company were satisfactory. Some negative aspects were found, as remuneration, remuneration compared within colleagues, PLR, level of work, tiredness and firing frequency. The positive aspects were: pride of accomplishing the job, relationship between colleagues e freedom of expression.

Keywords: quality of life, quality of life at work, co-workers, negative points, positive points.

1. INTRODUÇÃO

O ser humano está correndo contra o tempo e as mudanças na sociedade, envolvendo aspectos sociopolíticos e econômicos, estão acontecendo em um ritmo cada vez mais veloz, afetando as organizações de uma forma geral. É possível notar que as organizações estão agregando uma nova abordagem para que possa notar seu colaborador, não apenas como mão de obra, mas como um indivíduo que pensa e contribui com o seu talento para o crescimento da empresa.

¹ Graduada em Administração de Empresas pela Faculdade da Serra Gaúcha.

² Psicólogo. Mestre em Educação. Professor da Faculdade da Serra Gaúcha. E-mail: horacio.fleitas@fsg.br

A busca pelo aumento da produtividade faz com que as empresas repensem suas estruturas para assumir uma melhor posição no mercado. Torna-se, assim, de suma importância o bem estar e o reconhecimento pessoal e profissional do colaborador, para que se criem condições adequadas no desenvolvimento das organizações e da sociedade como consequência.

Os desafios enfrentados pelas organizações com seus colaboradores fizeram com que surgissem estudos relacionados ao bem-estar e o contentamento do trabalhador na empresa. Dentre esses estudos, nos deparamos com a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), que vem se desenvolvendo e aprimorando a cada dia, buscando alternativas e artifícios para melhorar a relação do indivíduo com seu local de trabalho e tarefa realizada.

A Qualidade de Vida no Trabalho é uma temática cada vez mais valorizada, pois traz subsídios e revela novas formas de criar melhorias das condições para os colaboradores dentro das organizações. Partindo disto, na busca de alternativas para criação de um ambiente melhor para os colaboradores, se faz necessário identificar o nível de qualidade de vida dos mesmos, conhecendo suas necessidades. Desta forma, o trabalho foi realizado em uma empresa de Caxias do Sul que atua no ramo da alimentação e que hoje não possui gestão sobre a QVT. A partir deste questionamento, esta pesquisa tem como objetivo geral identificar o nível de qualidade de vida no trabalho dos colaboradores do setor administrativo, através do modelo adaptado de Walton (1973). Os objetivos específicos consistem em: avaliar as condições de QVT do setor administrativo da empresa, identificar os pontos fracos a serem tratados e sugerir ações que aprimorem os pontos negativos deste estudo.

A empresa em questão atua no mercado de trabalho há 15 anos, conta com mais de 600 colaboradores e é especializada na implementação e administração de restaurantes empresariais e corporativos. Sua abrangência é nacional, fazendo parte do seu mercado os estados do RS, SC, PR e SP.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 A Organização e a Gestão de Pessoas

Gil (2001, p.20), afirma que “[...]começa-se a falar em Administração de Recursos Humanos na década de 60, quando essa expressão passou a substituir as utilizadas no âmbito das organizações: Administração de Pessoal”.

Segundo Chiavenato (2002, p.35):

A organização é um sistema de atividades conscientemente coordenadas de duas ou mais pessoas. A cooperação entre elas é essencial para a existência da organização. Uma *organização* somente existe quando há pessoas capazes de se comunicar e estão dispostas a contribuir com ação conjunta, a fim de alcançarem um objetivo comum.

Ainda conforme o autor, as organizações consentem a satisfação de diversos tipos de necessidades do indivíduo sejam elas emocionais, espirituais, intelectuais, econômicas, etc. Elas são constituídas por pessoas que acrescentam suas limitações individuais e que tem a habilidade de trabalhar com outros indivíduos.

Para Limongi-França (2010, p. 04) “a gestão de pessoas deve ocorrer a partir da visão integrada das pessoas e das questões fundamentais como: [...] o contrato psicológico entre o que a pessoa quer da empresa e o que esta quer de seu pessoal.”

2.2 Cultura e Clima Organizacional

Shrivastava (1985 “vê a cultura organizacional como um conjunto de produtos concretos por meio dos quais o sistema é estabilizado e perpetuado”, para Pettigrew (1979 *Apud* FREITAS, 2007, p. 14) “[...] a cultura organizacional é vista como um sistema de significados que é aceito publicamente e coletivamente”.

Clima organizacional pode ser definido como:

[...] o ambiente interno em que convivem os membros da organização, estando portanto relacionado com o seu grau de motivação e satisfação. É influenciado pelo conjunto de crenças e valores que regem as relações entre as pessoas, determinando o que é “bom” ou “ruim” para elas e para a organização como um todo. (TACHIZAWA, FERREIRA E FORTUNA, 2006, p. 239)

Segundo Oliveira (1994) “o clima também já foi comparado com um perfume cujo cheiro se pode sentir mesmo sem conhecer os seus ingredientes, embora não seja impossível identificar alguns deles.” (Tachizawa, Takeshy, 2006, p. 239)

2.3 Qualidade de Vida

Segundo Bitencourt (2004, p. 395) a qualidade de vida é:

[] um conceito dinâmico, contingencial, abrangente, individual, e, ao mesmo tempo, coletivo e multidisciplinar, já que envolve várias ciências como: saúde, psicologia, pedagogia, ergonomia, ecologia, sociologia, filosofia, economia, administração, engenharia.

Por outra parte, Limongi-França (2012, p.01) afirma que “a gestão da qualidade de vida está amadurecendo como algo indispensável ao ambiente organizacional e ao próprio balanço da vida pessoal e trabalho”.

O profissional de hoje se destaca pela sua dedicação integral à conquista do seu sucesso, não deixando de lado a família e detalhes importantes da vida, ou seja, ter qualidade de vida é ter comprometimento com a vida pessoal e profissional. (BOOG, G. e BOOG, M., 2002)

Desta forma, entende-se que para se obter qualidade de vida, é preciso ter colaboradores comprometidos com a organização e que, ao mesmo tempo, não devem deixar de lado seus prazeres pessoais, equilibrando trabalho e vida pessoal.

2.4 Origem da QVT

A expressão Qualidade de Vida no Trabalho surgiu no início da década de 1950, na Inglaterra, através dos estudos de Eric Trist e alguns colaboradores. Esses estudos fundamentaram-se no indivíduo, no trabalho e na organização. A partir daí nasceu a abordagem sócio técnica da organização do trabalho, tendo como base a satisfação do trabalhador no trabalho (GOULARD; SAMPAIO, 1999 *apud* BITENCOURT, 2004).

Entre os anos de 60 e 70, ocorria à conscientização dos empregados e o aumento da responsabilidade das empresas, foi então que as atenções dos cientistas se voltaram para a concretização de pesquisas de como reestruturar a tarefa para melhorar o acontecimento do trabalho (RODRIGUES, 2000).

Em 1979 uma nova fase iniciou para a QVT, uma potente competição no mercado internacional, com grande influência dos japoneses que empregaram novas técnicas de administração nas organizações reconstruindo sua economia que havia sido desestruturada pela Segunda Guerra Mundial, atraiu a atenção de outros países e impulsionaram novos estudos sobre Qualidade de Vida (FERNANDES, 1996).

Atualmente, a QVT vem sendo extensivamente pesquisada em diversos países, como Inglaterra, Hungria, Canadá, México e na Índia. No Brasil, pesquisadores como Eda Fernandes já possuem modelos próprios, desenvolvidos a partir das características culturais locais. (RODRIGUES, 2000).

Albert e Uruhaly afirmam que:

[...] QVT é uma adequação entre aquilo a que um indivíduo aspira e o que ele efetivamente obtém na vida que leva. É uma dimensão bastante subjetiva, e sua avaliação é de extrema importância para medir o estresse. Abrange as diversas áreas de sua vida: profissional, familiar, lazer, etc. (ALBERT E URUHALY, *apud* BITENCOURT, 2004, p.397)

A partir desse conceito, pode-se compreender que a QVT intervém na qualidade de vida do sujeito. Os conceitos se entrelaçam e refletem a crescente preocupação com o bem-estar e a satisfação pessoal e profissional.

2.5 Indicadores para a Gestão de QVT

Segundo Limongi-França (2010, p. 173) “indicadores são ferramentas de planejamento e decisão que permitem clareza de critérios, objetividade de avaliação, facilidade de levantamento de informações, visibilidade de dados, efeitos de determinadas ações”, estes indicadores estão demonstrados a seguir no quadro um.

Crítérios	Foco
Organizacional	Imagem, Treinamento & Desenvolvimento, Processos e Tecnologia, Comitês de Decisão, Ausência de Burocracia, Rotinas de Pessoal
Biológico	Semana Interna de Prevenção de Acidente, Controle de Riscos Ergonômicos – PPRA, Ambulatório Médico, Ginástica Laboral, Refeições (refeitório), Saúde - PCMSO, Comissão - CIPA
Psicológico	Recrutamento e Seleção, Avaliação do Desempenho, Camaradagem – Clima Organizacional, Carreira, Salário, Vida Pessoal
Social	Convênios Comerciais, Tempo Livre – Lazer, Filhos, Cesta básica, Previdência Privada, Financiamento de Cursos

Quadro 1: Indicadores empresariais de G-QVT.
Fonte: LIMONGI-FRANÇA (2010, p. 174)

A ideia é, através dos indicadores, proporcionar maior capacidade estratégica, gerencial e operacional para as questões de QVT, o que pode fornecer para a área de gestão de pessoas um amadurecimento com igual importância das outras áreas da empresa (LIMONGI-FRANÇA, 2010).

2.6 Modelo adotado neste estudo

O modelo desenvolvido por Walton (1973) vem a ser considerado clássico, por ter apresentado um modelo com análise de experimentos sobre a QVT, constitui oito dimensões conceituais conforme quadro dois. (FERNANDES, 1996).

CRITÉRIOS	DIMENSÕES
Compensação justa e adequada	Salário adequado ao trabalhador Equidade ou compatibilidade interna Equidade e compatibilidade externa
Condições de segurança e saúde no trabalho	Jornada de trabalho Ambiente físico (seguro e saudável)
Utilização e desenvolvimento de capacidades	Autonomia Significado da tarefa Identidade da tarefa Variedade de habilidades Retroação e retro informação
Oportunidade de crescimento contínuo e segurança	Possibilidade de carreira Crescimento profissional Segurança do emprego
Integração social na Organização	Igualdade de oportunidades Relacionamentos interpessoais e grupais Senso comunitário
Garantias constitucionais	Respeito às leis e direitos trabalhistas Privacidade pessoal Liberdade de expressão Normas e rotinas claras da organização
O trabalho e o espaço total de vida	Papel balanceado do trabalho na vida pessoal
Relevância social do trabalho na vida	Imagem da empresa Responsabilidade social pelos produtos/serviços

Quadro 2: Categorias conceituais de qualidade de vida no trabalho – QVT
Fonte: Walton *apud* Fernandes (1996, p. 48).

Walton (1973 *apud* FERNANDES, 1996, p. 52) afirma que “[...] quando tais aspectos não são bem gerenciados, os níveis de satisfação [...] deixam muito à desejar, repercutindo nos níveis de desempenho.”

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 Método(s) de pesquisa

O método de pesquisa utilizado neste trabalho é a pesquisa quali-quantitativa do tipo exploratória caracterizada em um estudo de caso.

Segundo Staw (1977 *apud* ROESCH, 1999, p.131) “[...] a pesquisa quantitativa é apropriada para avaliar mudanças em grandes organizações”.

Por sua vez, Creswell (2007, p. 184) afirma que “os procedimentos qualitativos apresentam um grande contraste com os métodos da pesquisa quantitativa”, pois “[...] emprega diferentes alegações de conhecimento”.

Para KOCHÉ (2010, p. 126), “o objetivo fundamental de uma pesquisa exploratória é o de descrever ou caracterizar a natureza das variáveis que se quer conhecer”.

A pesquisa exploratória é particularmente útil quando o responsável pelas decisões dispõe de muito poucas informações. Dito de outro modo, os planos exploratórios são para o explorador que não sabe muito! São orientados para a descoberta. Assim, são planos que não tem a intenção de testar hipóteses específicas de pesquisa. (HAIR JR. *et al.*, 2005, p. 84)

Segundo Yin (2005, p.18), “os estudos de caso representam a estratégia preferida quando se colocam questões do tipo ‘como’ e ‘por que’, [...] quando o foco se encontra em fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real.”

3.2 Delimitação da população ou do objeto de estudo e amostragem

Neste trabalho, que tem como objetivo geral avaliar o nível de QVT dos colaboradores do setor administrativo da empresa Express Restaurantes Empresariais Ltda., a população alvo é de 70 (11,66%) colaboradores, que fazem parte da equipe administrativa da empresa e a Coordenadora de RH. Para a equipe administrativa foi aplicado um questionário quantitativo e para a Coordenadora de Recursos Humanos, um roteiro de entrevista. Não foi possível a realização do estudo com 100% dos colaboradores da empresa, pois a mesma se encontra hoje descentralizada.

3.3 Técnicas de coleta dos dados

A partir do modelo de Walton (1973) considerou-se realizar adaptações que viessem a se adequar á realidade da organização objeto deste estudo.

Em primeiro lugar foi aplicada a entrevista em profundidade, composta de seis questões abertas, estruturado pela própria pesquisadora, que teve como objetivo verificar o conhecimento e interesse da empresa acerca de QVT, bem como, apresentar os modelos para em conjunto com a pesquisadora definir qual deles será utilizado.

Em segundo lugar foi aplicado o questionário para os colaboradores dos setores do administrativo, sendo que foi adaptado o modelo de Walton para utilizar como instrumento de coleta de dados.

O questionário apresentou 34 questões fechadas, subdividas em oito blocos; “Bloco 1 - Em relação ao salário (compensação) justo e adequado”; “Bloco 2 – Em relação as suas condições de trabalho”; “Bloco 3 – Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho”; “Bloco 4 – Em relação às oportunidades que você tem no seu trabalho”; “Bloco 5 – Em relação a integração social no seu trabalho”; “Bloco 6 – Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho”; “Bloco 7 – Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida”; “Bloco 8 – Em relação à relevância social e importância do seu trabalho”.

3.4 Técnicas de análise dos dados

Desenvolvidas as reflexões e considerações pertinentes, considerou-se como satisfatório para este estudo as respostas que atingirem o nível de satisfação igual ou acima de 85%, com média ponderada, correspondentes aos níveis 6 (“Está bem.Eu estou contente”) e 7 (“Isto está bem. Eu estou muito contente”), portanto, considera-se que os resultados que não atingirem estes níveis devem ser analisados de forma criteriosa para o desenvolvimento de medidas de melhoria que venham responder às necessidades dos colaboradores e alcançar, através da implementação destas medidas, os níveis que redundem na satisfação do trabalhador e conseqüentemente uma melhoria na produção.

Em um primeiro momento, foram analisadas as questões abertas aplicadas para a Coordenadora de Recursos Humanos da empresa, guiadas por um roteiro de entrevista. Após a aplicação dos questionários, para auxiliar na análise e facilitar a compreensão da

tabulação dos dados foram utilizadas planilhas do *Microsoft Excel*, resultando assim, visualmente, em gráficos estatísticos.

4. ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo, em um primeiro momento apresenta-se percepção acerca de QVT da Coordenadora de Recursos Humanos da empresa Express Restaurantes Empresariais Ltda., através do questionário. Posteriormente, através da pesquisa quantitativa, realizada com os colaboradores do setor administrativo da empresa, foi possível identificar o nível de qualidade de vida no trabalho em relação à empresa.

4.1 Análise da entrevista com a Coordenadora de RH

A entrevistada está há 5 anos e 4 meses na empresa e é responsável pela área de Recursos Humanos. Possui 29 anos de idade e está cursando graduação em Direito na Faculdade da Serra Gaúcha FSG.

Ao ser questionada sobre a importância de se trabalhar o fator “qualidade de vida no trabalho”, a entrevistada afirmou que considera extremamente importante e, além disso, exemplificou que atualmente nas entrevistas de emprego, os candidatos se mostram preocupados, além da remuneração, com a qualidade de vida que irão obter no trabalho, frisando o tempo de deslocamento, horário de trabalho, para que o horário do lazer e convivência com a família não seja ameaçado.

A coordenadora demonstrou interesse quanto à aplicação, no futuro, de um programa voltado à QVT. Afirmou ter projetos em fase inicial, porém, enfatiza a falta de um programa com uma visão ampla que possibilite ao colaborador ter mais qualidade de vida no trabalho, envolvendo questões como saúde e segurança no trabalho, principalmente na área onde foi aplicada a pesquisa. A entrevistada diz que a empresa já tentou medir o nível de qualidade de vida da empresa através de uma pesquisa de clima, mas com um foco geral, não obtendo sucesso.

Quando questionada sobre o interesse da empresa em mensurar o nível de QVT, demonstrou bastante interesse, exemplificando que um colaborador com melhores condições de trabalho produz com mais qualidade, trabalha melhor em equipe e mantém um bom relacionamento interpessoal. Acredita que ambas as partes (colaborador e empresa)

podem ganhar apostando em um programa de QVT e que, para isso acontecer, falta mensurar o nível de QVT da empresa.

Após apresentar os seis modelos para mensurar o nível de QVT e propor para que se utilizasse o modelo de Walton, considerado pela pesquisadora, o modelo mais adequado para o estudo, a coordenadora concordou em utilizar o mesmo, adaptando às realidades da empresa.

Para finalizar o roteiro da entrevista, a entrevistada foi questionada quanto ao percentual que considerava satisfatório para a empresa alcançar de nível de qualidade de vida no trabalho, a mesma, considerou 80% ou mais um percentual aceitável, em função da quantidade de pessoas que a pesquisa irá atingir. A partir disso, a pesquisadora sugeriu que o nível considerado satisfatório deveria atingir 85%, já que esta porcentagem corresponderia a média ponderada igual ou acima de 6,00.

4.2 Perfil dos respondentes

Conforme apresentado anteriormente, a população desta pesquisa é de 70 colaboradores, que fazem parte da equipe administrativa, destes alcançou-se o número de 41 questionários. Dos questionários tabulados, tem-se que 73,17% são do gênero feminino e 26,83% do gênero masculino.

Dentre estes 41 questionários observou-se que no item idade, na faixa etária de 18 a 25 anos tem-se 51,22%; de 26 a 35 anos 34,15%; de 36 a 45 anos 9,76% e mais de 46 anos 4,88%. Assim, pode-se observar que o público alvo em questão, na maioria, está em uma faixa etária considerada jovem.

No item nível de escolaridade tem-se que 46,34% possui nível superior incompleto; 34,15% possui nível pós graduação completo ou incompleto; 17,07% possui nível superior completo e 2,44% possui nível 2º grau completo.

No quesito tempo de empresa, obteve-se o maior percentual os respondentes entre 1 a 2 anos que apresentou 34,15%; já os respondentes com menos de 1 ano obtiveram 29,27%; com mais de 4 anos 19,51% e, entre 2 e 3 anos 17,07%.

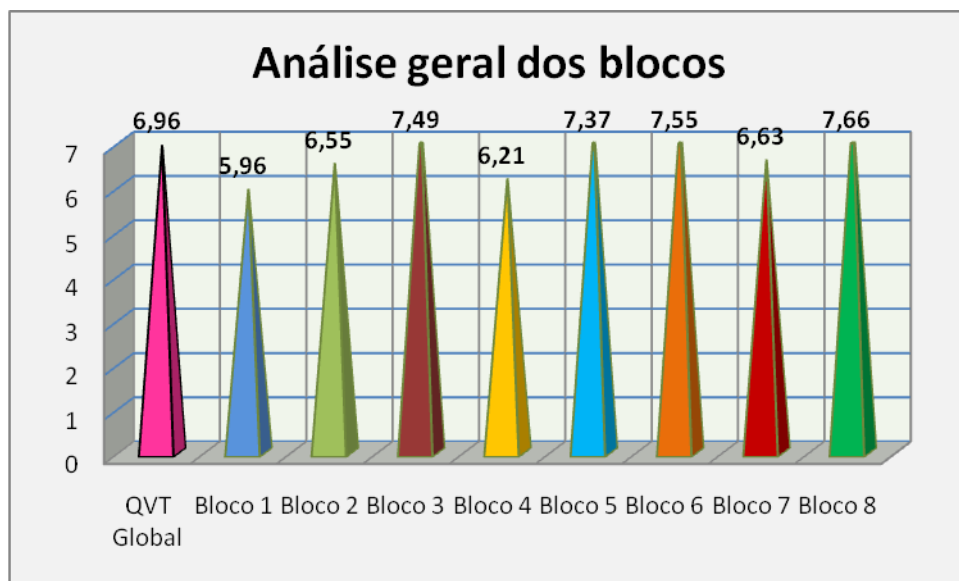
A renda dos questionados ficou dividida percentualmente com 34,15% de R\$2.000,00 a R\$ 3.000,00; 26,83% de R\$ 1.501 a R\$ 2.001,00; 21,95% de R\$ 622,00 a R\$ 1.000,00; 9,76% com mais de R\$ 3.001,00 e, 7,32% de R\$ 1.001,00 a R\$1.500,00.

De um modo geral observou-se que na população desta pesquisa, tem-se um número maior de mulheres; a faixa etária de maior percentual foi a de 18 a 25 anos; no que

diz respeito a escolaridade a maioria possui ensino superior incompleto; no quesito tempo de empresa a maioria possui entre 1 e 2 anos de casa e; a maior parte das pessoas respondeu que recebe de R\$ 2.001,00 a R\$ 3.000,00.

4.3 Análise geral dos blocos

O gráfico a seguir ilustra um comparativo entre os oito blocos deste trabalho que atingiu o nível de satisfação de 6,96 de média, além de apresentar também os pontos fortes e fracos com relação ao nível de qualidade de vida no trabalho da equipe administrativa da empresa. Tendo em vista que o objetivo geral deste estudo é analisar o nível de QVT dos colaboradores dos setores administrativos da empresa Express Restaurantes Empresariais Ltda., pode-se considerar que este é um ótimo resultado.



Análise geral dos blocos
Fonte: A autora (2012)

Ao analisar o gráfico nota-se que o bloco um que se refere ao salário justo e adequado ficou abaixo do nível considerado satisfatório para esta pesquisa com média de 5,96; o bloco dois que avalia as condições de trabalho ficou com o nível satisfatório, com média de 6,55; o bloco três que se refere ao uso das capacidades no trabalho ficou satisfatório, com média de 7,49; o bloco quatro que avalia as oportunidades no trabalho ficou satisfatório com 6,21 de média; o bloco cinco que pondera a integração social no trabalho ficou satisfatório com média de 7,37; o bloco seis que se refere ao constitucionalismo ficou satisfatório apontando 7,55 de média; o bloco sete que destaca o espaço que o trabalho ocupa

na vida dos respondentes ficou satisfatório com média de 6,63 e; o bloco oito que enfatiza a relevância social e importância do trabalho foi considerado o bloco com o nível de satisfação mais alto atingindo 7,66 de média.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como forma de refletir sobre suas estratégias, as organizações têm se preocupado em promover o bem estar e a saúde de seus colaboradores, fazendo-os sentir-se motivados. Assim buscam proporcionar de forma satisfatória os anseios e as necessidades de seu público interno (colaboradores), desenvolvendo comportamentos e incentivando-os para atingir os objetivos de uma organização, implementando programas de Qualidade de Vida que, em resultado disto, aumentarão e melhorarão a produtividade das empresas.

Esta pesquisa teve como objetivo geral avaliar o nível de qualidade de vida no trabalho dos colaboradores do setor administrativo da empresa Express Restaurantes Empresarias Ltda. de Caxias do Sul, o que permitiu para a organização determinar os pontos fortes e fracos e, desta forma, possibilitar a melhoria das condições relacionadas à QVT.

Com a aplicação do questionário fechado, foi identificado o nível de satisfação acerca de qualidade de vida no trabalho dos colaboradores do setor administrativo, avaliando os pontos positivos e negativos e, tal situação só foi possível com a utilização de variáveis como: compensação; condições de trabalho; uso das capacidades no trabalho; oportunidades no trabalho; integração social no trabalho; respeito às leis; espaço que o trabalho ocupa na vida pessoal e relevância social.

Considerou-se como satisfatório para este estudo as respostas que atingiram o nível de satisfação igual ou acima de 85%, correspondentes aos níveis 6 (“Está bem. Eu estou contente”) e 7 (“Isto está bem. Eu estou muito contente”).

Fazendo a análise geral deste estudo, observou-se que o nível de qualidade de vida no trabalho dos colaboradores do setor administrativo da empresa se apresenta satisfatório, pois atingiu 6,96 de média global, porém, na análise separada dos blocos, constatou-se que o bloco um que se refere à compensação justa e adequada ficou com os itens 1.1 que se refere à remuneração, 1.2 que se refere à remuneração comparando com os colegas e 1.3 que abrange o PLR, insatisfatórios com médias de 5,36; 5,39 e 5,75. O bloco dois que se refere às condições de trabalho ficou com os itens 2.2 que enfatiza a carga de trabalho e o item 2.5 com relação ao cansaço, insatisfatórios com média de 5,96 e 5,46. No bloco quatro

que destaca as oportunidades no trabalho, no item 4.3 que se refere à frequência de demissões ficou insatisfatório, com média de 4,57, sendo considerado o item com o nível de satisfação mais baixo deste estudo.

Os demais blocos atingiram consideravelmente o nível de satisfação definido para esta pesquisa, ficando com o nível de satisfação mais alto os itens 8.1 que se refere ao orgulho de realizar o trabalho; 5.2 em relação ao relacionamento com os colegas e 6.2 que se refere à liberdade de expressão; com médias de 8,36; 8,21 e 7,93.

Com este trabalho de conclusão de curso procurou-se contribuir para um melhor entendimento da importância da qualidade de vida dentro da organização, enfatizando o nível de satisfação dentro da empresa em questão, apontando os itens que foram considerados insatisfatórios como: remuneração, remuneração comparada com os colegas, PLR, carga de trabalho, cansaço e frequência de demissões.

Para FERNANDES (1996), nem todos os problemas, envolvendo a produtividade ou a satisfação dos colaboradores, não importando o nível, podem ser resolvidos pelos programas de QVT, mas a sua aplicação conduzirá para um futuro com melhores desempenhos, evitando maiores desperdícios e reduzindo custos, pois é através do comprometimento das pessoas com a organização é que a empresa atingirá suas metas.

Ao avaliar a pesquisa, com base na fundamentação teórica apresentada e nas respostas obtidas através dos questionários aplicados, pode-se considerar que a empresa fornece um ambiente com Qualidade de Vida aos seus colaboradores, apresentando pontos fracos que devem ser analisados e trabalhados e pontos fortes que devem ser valorizados e aprimorados, assim a organização poderá equilibrar e até mesmo aumentar o nível de QVT de seus colaboradores, mantendo-se assim no cenário contemporâneo do mercado de trabalho.

6. REFERÊNCIAS

BITENCOURT, Claudia. **Gestão contemporânea de pessoas: conceitos tradicionais**. Porto Alegre: Bookman, 2004.

BOOG, Gustavo; BOOG, Magdalena Turák. **Manual de gestão de pessoas e equipes**. São Paulo: Gente, 2002. 1 v.

_____. **Manual de gestão de pessoas e equipes**. São Paulo: Gente, 2002. 2 v.

CHIAVENATTO, Idalberto. **Recursos Humanos**. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

CRESWELL, John W. **Projeto de Pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto.** Tradução Luciana de Oliveira da Rocha. – 2.ed. – Porto Alegre: Artmed, 2007.

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

FREITAS, Maria Ester de. **Cultura Organizacional: evolução e crítica.** São Paulo: Thomson Learning, 2007.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais.** São Paulo: Atlas, 2001.

HAIR Jr, J. et al. **Fundamentos de Métodos de pesquisa em Administração.** Porto Alegre: Bookman, 2005.

KOCHE, José Carlos. **Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa.** 27. Ed. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial.** São Paulo: Atlas, 2003.

_____. **Práticas de Recursos Humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos.** 1. ed. - 4. Reimpr. – São Paulo: Atlas, 2010.

_____. **Qualidade de vida no trabalho: bem-estar pessoal como valor organizacional.** Publicado em 2012. Disponível em: <http://www.fea.usp.br/noticias.php?i=896>.

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

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial.** Petrópolis, RJ: Vozes, 2000.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudo de caso.** – 2.ed. – São Paulo: Atlas, 1999.

TACHIZAWA, Takeshy; FERREIRA, Victor Cláudio Paradela; FORTUNA, Antônio Alfredo Mello. **Gestão com pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios.** 5. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.