



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DA PARAÍBA CAMPUS JOÃO PESSOA
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS
CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

RAFAELLA LIMA DUTRA

ANÁLISE DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DA GINO PET CLÍNICA:
em busca da otimização colaborativa

João Pessoa
2022

RAFAELLA LIMA DUTRA

ANÁLISE DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DA GINO PET CLÍNICA:
em busca da otimização colaborativa



TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Alysson André Régis Oliveira

João Pessoa
2022

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Biblioteca Nilo Peçanha do IFPB, *campus* João Pessoa.

D978a

Dutra, Rafaella Lima.

Análise de qualidade de vida no trabalho da Gino Pet
Clínica : em busca da otimização colaborativa / Rafaella
Lima Dutra. – 2022.

70 f. : il.

TCC (Graduação – Bacharelado em Administração) – Ins-
tituto Federal de Educação da Paraíba / Diretoria de Ensino
Superior / Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios, 2022.

Orientação : Prof. D.r Alysson André Régis Oliveira.

1. Gestão de pessoas. 2. Qualidade de vida no trabalho. 3.
Desenvolvimento organizacional. I. Título.

CDU 005.95(043)

Lucrecia Camilo de Lima
Bibliotecária - CRB 15/132



FOLHA DE APROVAÇÃO

Rafaella Lima Dutra

Matrícula: 20162460088

ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DA GINO PET CLÍNICA: em busca da otimização colaborativa

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado em **27 de junho de 2022**

no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), Curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**.

Resultado: APROVADO

João Pessoa, 30/06/2022.

BANCA EXAMINADORA:

(assinaturas eletrônicas via SUAP)

Alysson André Régis Oliveira (IFPB)

Orientador(a)

Glauco Barbosa de Araújo (IFPB)

Examinador(a) interno(a)

Herbert José Cavalcanti de Souza (IFPB)

Examinador(a) interno(a)

Documento assinado eletronicamente por:

- Alysson Andre Regis Oliveira, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 01/07/2022 11:10:12.
- Glaucio Barbosa de Araujo, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 04/07/2022 02:15:59.
- Herbert Jose Cavalcanti de Souza, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 04/07/2022 06:48:51.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 30/06/2022. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 310567

Código de Autenticação: 7c26a2e785



NOSSA MISSÃO: Ofertar a educação profissional, tecnológica e humanística em todos os seus níveis e modalidades por meio do Ensino, da Pesquisa e da Extensão, na perspectiva de contribuir na formação de cidadãos para atuarem no mundo do trabalho e na construção de uma sociedade inclusiva, justa, sustentável e democrática.

VALORES E PRINCÍPIOS: Ética, Desenvolvimento Humano, Inovação, Qualidade e Excelência, Transparência, Respeito, Compromisso Social e Ambiental.

RESUMO

Qualidade de vida é uma proposta interessante quando nos referimos a viver melhor no meio social. Neste ponto de vista, trazer a significância da qualidade de vida para o trabalho (QVT) foi um dos fatores condicionantes para o desenvolvimento humano, e, consecutivamente, este fator causa influência na organização. A pesquisa apresentou, como objetivo geral, analisar o nível de QVT dos colaboradores da Gino Pet Clínica. A metodologia empregada na pesquisa envolve um estudo de caso de caráter exploratório e descritivo. A escolha ideal da amostragem adotada para esse estudo está direcionada como não probabilística, por acessibilidade e conveniência. A amostra aplicada no estudo da Gino Pet Clínica, localizada na cidade de João Pessoa, Paraíba, teve foco na QVT dos 24 indivíduos das seguintes áreas: Vendas, Caixa, Subgerência, Estética de Tosa, Estética de Banho-escova, Recepção da Estética, Clínica Veterinária, Auxiliar Veterinário, Responsabilidade Técnica, Corpo Clínico e Plantonistas e a Logística. O instrumento de coleta dos dados (questionário) foi dividido em três blocos: a) Descrição das práticas de Qualidade de Vida no Trabalho; b) Associação da QVT na empresa; c) Elementos de melhoria da QVT. Os dados coletados foram tratados quantitativamente por meio da ferramenta "Office Excel". Na conclusão, estão descritos os pontos que marcaram enfaticamente os dados coletados e todo o decorrer da análise dos resultados, assim como as deficiências e o sucesso do estudo. Pontos positivos foram evidenciados no bloco 1; a aplicação dos fatores condicionantes da Qualidade de Vida no Trabalho na referida empresa teve seus resultados apresentados no bloco 2, assim como níveis de satisfação na escala Likert de 1 a 3 em determinados aspectos. E, no bloco 3, também se apresentam evidências positivas no que tange a elementos de melhorias na prática de QVT na empresa.

Palavras-chave: Gestão de Pessoas; Qualidade de Vida no Trabalho; Desenvolvimento Organizacional.

ABSTRACT

Quality of life is an interesting proposal when we refer to living better in the social environment. From this point of view, bringing the significance of quality of life to work (QWL) was one of the conditioning factors for human development, and this factor consequently influences the organization. The research presented as general objective to analyze the level of QWL of the collaborators of the Gino Pet Clínica. The methodology used in the research involves an exploratory and descriptive case study. The ideal choice of sampling adopted for this study is directed as: non-probabilistic, for accessibility and convenience. The sample applied in the study of Gino Pet Clínica, located in the city of João Pessoa-PB, focused on the QWL of 24 individuals from the following areas: Sales, Cashier, Sub-management, Grooming Aesthetics, Bath-brush Aesthetics, Aesthetics Reception, Veterinary Clinic, Veterinary Assistant, Technical Responsibility, Clinical Staff and On-duty Staff, and Logistics. The data collection instrument (questionnaire) was divided into three blocks: a) Description of Quality of Work Life practices; b) Association of QWL in the company; and c) Elements of QWL improvement. The collected data were treated quantitatively using the "Office Excel" tool. In the conclusion, the points that emphatically marked the collected data and the entire course of the analysis of the results are described, as well as the deficiencies and success of the study. Positive points were evidenced in block 1, the application of the conditioning factors of the quality of life at work in that company presented in its results of block 2, levels of satisfaction on the Likert scale from 1 to 3 in, and certain aspects, and in block 3, also presents positive evidence regarding elements of improvements in the practice of QWL in the company.

Keywords: People Management; Quality of life at work; Organizational development.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Bloco 2 – Escala Likert atribuída ao Modelo de Walton (1973).....	50
Tabela 2 – Aspectos Organizacionais	52
Tabela 3 – Aspectos Biológicos	54
Tabela 4 – Aspectos Psicológicos	56
Tabela 5 – Aspectos Sociais	58
Tabela 6 – Opinião Pessoal	60

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Aspectos Organizacionais	53
Gráfico 2 – Aspectos Biológicos	55
Gráfico 3 – Aspectos Psicológicos	57
Gráfico 4 – Aspectos Sociais	59
Gráfico 5 – Opinião Pessoal	61

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Bloco 1	47
Quadro 2 – Bloco 3	62

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

QV/QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
IBC	Instituto Brasileiro de <i>Coaching</i>
UNCHE	Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente Humano
EPI	Equipamento de Segurança Individual
RH	Recursos Humanos
ADR	American Depositary Receipts
ARH	Administração de Recursos Humanos
GP	Gestão de Pessoas

LISTA DE PALAVRAS ESTRANGEIRAS

<i>Downsizing</i>	redução de força de trabalho para reduzir custos
<i>Cash in point</i>	dinheiro na hora
<i>Feedback</i>	retorno de informações
<i>Burnout</i>	Síndrome de Burnout
<i>Coaching</i>	processo de treinamento
<i>Marketing</i>	mercadologia
Office Excel	<i>Software</i> editor de planilha
<i>Upgrade</i>	atualização, melhoria
<i>Staff</i>	peçoal, equipe

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 OBJETIVO GERAL	13
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
2 REFERENCIAL TEÓRICO	15
2.1 GESTÃO DE PESSOAS	15
2.1.1 Conceito do Termo de Recursos Humanos ou Gestão de Pessoas	17
2.1.2 A importância da Gestão de Pessoas para as Organizações	18
2.1.3 A evolução do termo Gestão de Pessoas	20
2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	23
2.2.1 Conceito do termo Qualidade de Vida no Trabalho	23
2.2.2 A importância da Qualidade de Vida no Trabalho.....	26
2.2.3 Evolução do termo Qualidade de Vida no Trabalho	33
2.2.4 Modelos Conceituais de QVT	36
2.2.4.1 Modelo de Walton	37
2.2.4.2 Modelo de Emery e Trist	38
2.2.4.3 Modelo de Hackman e Oldham	39
3 METODOLOGIA	41
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	41
3.2 UNIVERSO, AMOSTRAS E AMOSTRAGEM	42
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	43
3.4 ESTRATÉGIA DE TRATAMENTO DE DADOS	45
4 – ANÁLISE DE DADOS COLETADOS	47
4.1 – PRÁTICAS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EXISTENTES NA REFERIDA ORGANIZAÇÃO DA QVT REALIZADAS NA EMPRESA.....	47
4.2 ASSOCIAÇÃO DOS FATORES EXISTENTES NAS PRÁTICAS DE QVT COM OS ASPECTOS SATISFACIONAIS NA PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES	48
4.2.1 Aspectos Organizacionais	51
4.2.2 Aspectos Biológicos	54
4.2.3 Aspectos Psicológicos	56
4.2.4 Aspectos Sociais	58
4.2.5 Opinião Pessoal	60
4.3 MELHORIAS PARA A POLÍTICA DE QVT NA ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO	62
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	63
REFERÊNCIAS	67
APÊNDICE A	71
APÊNDICE B – Tabulação do resultado do questionário.....	74

1 INTRODUÇÃO

Desde os primórdios da sociedade moderna, o homem buscou meios de suprir as necessidades, estando sujeito aos diversos tipos de exposição aos riscos. Na Idade Média, os trabalhos braçais eram auxiliados com animais e mecanismos criados pelo homem, sendo o homem a principal força de trabalho no campo. Outros ofícios dos quais o homem empregava-se exigiam grandes cargas laborais. Dessa forma, tudo que era produzido servia para suprir os burgos. No passar dos tempos, o surgimento de empresas tornou o dia a dia da humanidade algo fora do comum, principalmente pelos meios de produção de produtos que exigiam grande esforço intelectual e físico. Diferenciar esses dois tipos de esforços requeria muito embasamento, e, por sua vez, tal embasamento foi datado a partir de experiências vividas por homens, cujo desenvolvimento intelectual passou a ser diferenciado das demais atividades que apenas envolvem o esforço físico, repetitivo e exaustivo. Isso veio, assim, a ser comum diante da modernização dos meios de produção e estruturação de indústrias para atender ao mercado. Até a concretização de novas teorias de gestão (e seus desafios), a produtividade passou a ser prioridade no final do século XVII, como consequência da Revolução Industrial. Frederick Taylor teve papel fundamental para a administração moderna, tendo contribuído com vários estudos.

Os serviços agregados ao meio de produção exigiam extensas horas de trabalho, e isso acarretou grandes problemas no tocante à mão de obra humana. Ao adentrar o campo da administração, século XIX, Frederick Taylor, que era engenheiro mecânico, criou meios de observar a produtividade, tendo seu foco voltado à eficiência e à eficácia operacional na administração industrial e comercial. A prática de observar o meio de trabalho, segundo Frederick Taylor, proporcionou uma vasta gama de dados, de modo que o ambiente de trabalho influenciaria na produtividade e, respectivamente, na saúde de operários. Observar o comportamento humano no ambiente organizacional contribui para o desenvolvimento das empresas, onde os impactos causados por indivíduos são relacionados ao meio de produção, e seus resultados nem sempre foram bons, conforme a metodologia produtiva e suas consequências para a jornada laboral.

O uso da psicologia organizacional, voltada para o campo administrativo, proporcionou uma série de dados ligados à sociologia e à economia. Anteriormente às ideias de Taylor, por volta de 1760, no surgimento da Primeira Revolução Industrial, Max Weber voltou sua visão sobre o enfraquecimento diante da experiência no campo de trabalho religioso e profissional. Com o passar dos tempos, novos nomes, como Henri Fayol, Mary P. Follet e Chester Barnard, surgiram para contribuir de forma significativa sobre o gerenciamento e a organização. No que se aplica à qualidade de vida no trabalho (QVT), Frederick Taylor tinha como método o gerenciamento científico e defendeu a maximização da eficiência da tarefa, usando o método científico, sendo Lillian Gilbreth e Frank Gilbreth os aperfeiçoadores do método de Taylor. No século XX, o fordismo também contribuiu para o desenvolvimento da padronização de produção, sendo o método científico e o fordismo adotados no processo de fabricação.

Em 1920, os Estudos de Hawthorne proporcionaram uma verificação sobre o comportamento de indivíduos no ambiente de trabalho, onde se observaram os trabalhadores que estavam no ambiente de trabalho com níveis de iluminação diferenciados, pontos com níveis altos e baixos, e se sua produtividade tinha relação com tal influência. Considero válido destacar o efeito nas Relações Humanas no Trabalho a partir do estudo de Hawthorne. A partir de 1950, surgiram outras teorias, a partir das quais Frederick Herzberg, Abraham Maslow, David McClelland, Douglas McGregor e Victor Vroom contribuíram para a motivação, o desempenho e a satisfação no trabalho dos funcionários.

Bem, seguindo este caminho do aperfeiçoamento administrativo, a qualidade de vida no trabalho será o foco deste estudo. No que indica sua origem e evolução, Vasconcelos (2001 apud RODRIGUES, 1999, p. 24) define a qualidade de vida “como essencial ao trabalhador diante da força laboral, sendo objeto de busca da humanidade, e está associado a facilitar, satisfazer e proporcionar bem-estar”. “Remonta aos ensinamentos de Euclides (300 a.C) de Alexandria, relacionando os princípios da geometria e inspirando a melhoria do método laboral”. Arquimedes (287 a.C) contribuiu com a Lei das Alavancas para diminuir o esforço físico dos trabalhadores. Então, desta forma, a Qualidade de Vida no Trabalho é formulada como ferramenta de gestão.

Para Fernandes (1996, p. 9), o desafio da qualidade é desempenhado pelo tripé: “Qualidade, Produtividade e Competitividade, três pontos importantes enfatizados por empresas ao redor do mundo. Isso define a fundamentação desta estrutura como fator importante para o desenvolvimento organizacional”.

Robbins (2006, p. 24), na sua obra sobre o comportamento organizacional, define que “é um campo de estudos que investiga o impacto que indivíduos, grupos e a estrutura têm sobre o comportamento dentro das organizações com o propósito de utilizar este conhecimento para melhorar a eficácia organizacional”.

Entender que o comportamento humano, no campo laboral, pode estar referenciado à qualidade de vida e ao meio ambiente de trabalho pode ajudar diversos segmentos na otimização da organização. Empresas com pequenos números de funcionários e empresas com grandes números de colaboradores estão relacionados a patamares diferentes, mas a sua gestão não requer a mesma metodologia e atenção, quando se trata do desenvolvimento empresarial e de seus respectivos frutos decorrentes do investimento da organização para com seus colaboradores. O funcionário é uma peça importante para uma empresa, uma vez que, contratado, sua função irá determinar a etapa operacional que depende de outras atividades laborais desempenhadas por outros colaboradores. As medidas adotadas para melhorar as relações humanas no trabalho causam grande impacto junto aos funcionários, melhorando a comunicação, aumentando a produtividade, e repelindo práticas desfavoráveis ao setor e, consecutivamente, à organização.

Com base do contexto introdutório explanado anteriormente, abordaremos a temática QVT no cenário organizacional GINO PET CLÍNICA.

Fundada em 1995 por Higinio Antônio de Amorim Filho, a empresa, que hoje é conhecida como GINO PET CLÍNICA, iniciou suas atividades com o nome de SERVE GRANJA II, em um pequeno comércio localizado no Mercado Público do Bairro do Ernesto Geisel, na Capital de João Pessoa – Paraíba, revendendo produtos e artigos voltados para a agroindústria. Com o passar dos anos, o proprietário percebeu que o mercado para esse ramo não estava dando muito lucro. Foi quando, no ano de 2000, resolveu viajar para São Paulo, a capital, onde observou que o ramo de Pet shop estava em ascensão. Então, resolveu

alterar o ramo e o nome da empresa para ANIMAL PET. Com o aumento na demanda, resolveu contratar um consultor, o qual percebeu que os clientes não conheciam a empresa por Animal Pet, e sim por Gino, recebendo, então, a proposta de, mais uma vez, alterar o nome da empresa, surgindo, assim, a GINO PET. No ano de 2015, surgiu a necessidade de se obter outra unidade, a GINO PET CLÍNICA, inaugurada no ano de 2021, com endereço na Avenida Presidente Juscelino Kubitscheck, no Ernesto Geisel, em João Pessoa, e se tornou a maior Pet shop com clínica veterinária existente no bairro até o momento.

1.1 Objetivo Geral

Dessa forma, surge o problema da pesquisa: Qual o nível de qualidade de vida dos colaboradores da Gino Pet Clínica? O presente estudo tem como objetivo analisar o nível de qualidade de vida no trabalho de colaboradores da Gino Pet Clínica.

1.2 Objetivos Específicos

E, para se atingir o objetivo geral, os seguintes objetivos específicos foram inicialmente traçados: a) descrever as práticas de qualidade de vida no trabalho existentes na referida organização; b) associar os fatores existentes nas práticas de QVT com os aspectos satisfacionais na percepção dos colaboradores; c) apontar melhorias conforme as necessidades do corpo colaborativo/empresa para a política de QVT na organização em estudo.

A avaliação de QVT realizada na clínica Gino Pet Clínica envolve todo os colaboradores. A coleta de tais dados, por meio de resultados da pesquisa, estará direcionada para a otimização, incluindo sugestões de melhorias, ideias de cunho colaborativo, assim como reestruturação da empresa, aplicando ao ambiente de trabalho melhor condição laboral e transformando o tempo laboral do colaborador em harmonia condizente com a qualidade de vida.

A importância de se discutir a problemática se dá pela relevância de se aplicar a qualidade de vida no trabalho, QVT, relacionada com a gestão de pessoas, tanto para obter retorno positivo (no que concerne ao desempenho dos colaboradores) quanto para retorno

financeiro para a empresa, garantindo o desenvolvimento empresarial, estimulando a implantação de QVT na organização e fomentando o campo da administração de empresas com tais dados.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 GESTÃO DE PESSOAS

Executar tarefas cotidianas faz parte da vida humana em sociedade. Tais atividades podem ser laborais de cunho organizacional, ou, simplesmente, pela necessidade humana. Ao iniciar atividades econômicas, é importante o planejamento da organização, incluindo toda a estrutura física e o corpo colaborativo da empresa. Implantar metodologias de Gestão na organização é fundamental para tornar sua existência sólida. Aumentar o desempenho das atividades exigem incluir o corpo colaborativo na gestão, tornando toda operação organizacional eficiente. Com a Gestão de Pessoas, é possível tratar de questões delicadas voltadas às necessidades do indivíduo dentro da organização e sua influência.

Pensar em gestão de pessoas, hoje em dia, engloba pensar nos colaboradores como parte que promove retorno e lucratividade para a organização. Dessa forma, a qualidade de vida no trabalho requer a implementação de incentivos, pois os colaboradores não buscam só retorno financeiro, buscam também melhores condições de trabalho e locais saudáveis que proporcionem bem-estar e motivação para desenvolver as suas atividades de forma satisfatória.

Segundo Chiavenato (2010):

As pessoas constituem o principal ativo da organização. Daí a necessidade de tornar as organizações mais conscientes e atentas para seus funcionários. As organizações bem-sucedidas estão percebendo que apenas podem crescer, prosperar e manter sua continuidade se forem capazes de otimizar o retorno sobre os investimentos de todos os parceiros. Principalmente, o dos empregados [...].

Inicialmente, em meados de 1890, a administração de recursos humanos foi criada com foco em atividades limitadas a registro de pessoas e controle, tendo os colaboradores como fatores de produção (DIAS; LOPES; DALLA, 2007).

A função de Recursos Humanos (ADR – *American Depositary Receipts*) transfere referência à administração das pessoas que contribuem com as empresas, desempenhando determinadas tarefas, tornando-se imprescindível para o sucesso das empresas. Tal setor

encarrega-se da aplicação, do monitoramento, da manutenção, do desenvolvimento de novos talentos, do abastecimento, da gestão, do treinamento dos colaboradores e da orientação, compreendendo toda a atividade de gestão (ÁVILA; STECCA, 2015).

Para Chiavenato (2010), o termo Recursos Humanos ou Gestão de Pessoas apresenta três significados diferentes:

a) RH como função ou departamento. Aqui, RH é a unidade operacional que funciona como órgão de *staff*, isto é, como elemento prestador de serviços nas áreas de recrutamento, seleção, treinamento, remuneração, comunicação, higiene e segurança do trabalho, benefícios, etc.;

b) RH como um conjunto de práticas de recursos humanos. Aqui, RH refere-se ao modo como a organização opera suas atividades de recrutamento, seleção, treinamento, remuneração, benefícios, comunicação, higiene e segurança do trabalho;

c) RH como profissão. Aqui, refere-se aos profissionais que trabalham em tempo integral em papéis diretamente relacionados com recursos humanos, a saber: selecionadores, treinadores, administradores de salários e benefícios, engenheiros de segurança, médicos do trabalho, etc.

Com o conhecimento em evidência na sociedade, a aptidão e a capacidade humanas se tornam um fator competitivo no mercado de trabalho globalizado, onde tais elementos precisam ser vistos por uma percepção diferente, de colaboradores, e não de concorrentes, criando a necessidade de transformar o papel do ser humano na empresa, com o intuito de capacitar o colaborador a atuar de forma competente em suas atividades (SOVIENSK; STIGAR, 2008).

Segundo Xavier (2006), lidar com o ser humano de forma satisfatória é um dos desafios iniciais de qualquer gestor, pois empresas eficientes possuem uma estrutura de suporte proveniente da área de RH, fornecendo instrumentos de avaliação de desempenho,

programas de treinamento, processos de comunicação, sistemas de remuneração, entre outros.

Dessa forma, é essencial que a área de Gestão de Pessoas tenha um olhar amplo às novas formas de gerir, permitindo que o colaborador tenha as ferramentas necessárias para que se adapte à cultura organizacional e, assim, possa contribuir, agregando valor e tornando-se cada vez mais parte da organização, evidenciando a importância da Gestão de Pessoas para as Organizações.

O colaborador é parte da propriedade intelectual da organização. Dessa forma, a organização conta com o desempenho total e deve fornecer todo o aparato. O uso de ferramentas da administração é essencial para o crescimento organizacional, tendo os Recursos Humanos como uma das portas iniciais do sucesso do negócio.

2.1.1 Conceito do Termo de Recursos Humanos ou Gestão de Pessoas

O RH (Recursos Humanos), dentro da organização, tem papel fundamental para o desempenho laboral. Entender a necessidade da otimização organizacional depende da gestão de pessoas. Cada setor empresarial atende a uma determinada demanda de mercado para o qual está direcionado, mas todos precisam de um corpo colaborativo, para que a empresa opere. Dessa forma, a Gestão de Pessoas ou RH é uma ferramenta administrativa para o interesse da organização.

Na obra de Vasconcelos (2008, p. 3), "Qualidade de Vida no Trabalho: Origem, Evolução e Perspectiva", o autor buscou reunir informações experimentadas de outra "Demanda Organizacional", que, outrora, fomentou novas experiências e surgimentos de novas atividades de produção, fontes de exploração laboral, doenças ocupacionais, saúde, qualificação, segurança (influindo na Saúde Ocupacional) e o déficit econômico organizacional, atraso, perda". Então eis o surgimento do RH, que, por sua vez, engloba a Gestão de Pessoas e, consecutivamente, influi na economia organizacional, uma das atividades desempenhadas pelo RH. Com base, especificamente, no conceito de França (1997, p. 80), temos:

Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é o conjunto das ações de uma empresa que envolvem a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas ao 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 realização de diagnóstico, campanhas criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa.

A implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas também recorda conceitos da logística. Porter (1989, p. 33) menciona processos da indústria exemplificados por Vasconcelos (2008 *apud* FRANÇA, 1997; p. 80) citado acima. De forma aqui resumida, Porter diz: "[...] as atividades de suporte existem para apoiar as atividades primárias."

Conforme a abordagem anterior de Vasconcelos (2008 *apud* FRANÇA, 1997, p. 80), comparando ao conceito de Porter (1989): "[...] elas incluem suprimento, desenvolvimento tecnológico, gerenciamento de recursos humanos e provisão de infraestrutura da empresa, inclusive finanças, contabilidade, administração geral, etc.". Pode-se basear gestão de pessoas como técnica do RH, ou ferramenta gestora do corpo colaborativa, que visa ao "capital humano nas organizações" (DELGADO, 2015, p. 2 *apud* BONTIS, 1998, p. 5), objetivando a otimização dos colaboradores e, conseqüentemente, a empresa.

A adaptação colaborativa dentro da organização é uma trilha a ser acompanhada pelos gestores, e observar o comportamento do indivíduo diante da influência laboral ou pessoal irá determinar o desempenho das atividades e resultados. Por isso, a Gestão de Pessoas atenta para essa questão.

2.1.2 A importância da Gestão de Pessoas para as Organizações

O RH (Recursos Humanos) dentro da organização tem papel fundamental para o desempenho laboral. Entender a necessidade da otimização organizacional depende da gestão de pessoas. Cada setor empresarial atende a uma determinada demanda de mercado para o qual está direcionado, mas todos precisam de um corpo colaborativo para que a

empresa opere. Desta forma, a Gestão de Pessoas ou RH é uma ferramenta administrativa para o interesse da organização.

Sendo uma das principais áreas dentro das empresas, a ARH tem o objetivo de manter uma estrutura bem definida, identificando que, sem as pessoas, não há empresa, produtos nem serviços, uma vez que as pessoas são o principal ativo da empresa, desempenhando atividades, permitindo o bom desempenho do colaborador e atingindo as metas organizacionais e individuais de acordo com a forma como os colaboradores são tratados, podendo aumentar ou diminuir as fraquezas e forças da empresa (ÁVILA; STECCA, 2015). Apesar disso, as pessoas e organizações buscam objetivos próprios e diferentes, podendo não combinar de forma mútua (CHIAVENATO, 2014).

Segundo Chiavenato (2010, p. 11):

As pessoas podem aumentar ou reduzir as forças e fraquezas de uma organização, dependendo da maneira como elas são tratadas. Elas podem ser a fonte de sucesso como podem ser a fonte de problemas. É melhor tratá-las como fonte de sucesso. Para que os objetivos da Gestão de Pessoas sejam alcançados, é necessário que as pessoas sejam tratadas como elementos básicos para a eficácia organizacional.

De acordo com Vieira e Carvalho (2015), mesmo após as organizações terem a consciência de que as pessoas são necessárias para fazer a diferença na empresa, é importante deixar claro que a grande questão em foco é a participação da Gestão de Pessoas e todos os seus processos. Com a preocupação no cuidado com as pessoas, a área de RH, que só exercia funções nos níveis operacionais, passou a ser classificada como um agente estratégico para as organizações, causando uma alteração nos recursos humanos, deixando de contabilizar apenas novas contratações de colaboradores na empresa, ampliando a importância para verificar as horas trabalhadas, absenteísmo e atrasos, com resultado nos descontos no salário, introduzindo a etapa que considera os recursos humanos agregados e estratégia do negócio (ÁVILA; STECCA, 2015).

Dessa forma, a área de Gestão de Pessoas passou a não tratar mais os colaboradores somente por formas legais, e sim de uma maneira estratégica, analisando questões que, até então, não eram vistas como importantes na organização, como a qualidade de vida no

trabalho, proporcionando, assim, um bom desempenho, buscando elaborar formas que são adequadas, de acordo com cada setor. O que antes era Recursos Humanos evoluiu, passando a ser uma nova maneira de gerir pessoas.

2.1.3 A evolução do termo Gestão de Pessoas

As necessidades organizacionais desencadearam estudos, cujo alvo foi a deficiência colaborativa. Várias fases do processo de aperfeiçoamento levaram décadas para otimizar tais necessidades e suprir todo o processo operacional e desempenho das indústrias.

De acordo com Gil (2007), a expressão Gestão de Pessoas surgiu em meados do século XX, com o intuito de substituir o termo Administração de Recursos Humanos, forma comum para designar os modos de lidar com as pessoas nas organizações, a partir de uma percepção de pessoas apenas como recursos, ao lado dos recursos materiais e financeiros dentro das organizações.

Como Chiavenato (2003) informa, no século XX, dois engenheiros apresentaram os primeiros estudos referentes à Administração. Um deles ficou conhecido como Escola da Administração Científica, criado pelo americano, Frederick Winslow Taylor, com a preocupação voltada para ampliar a eficiência da indústria por meio da racionalização do trabalho do operário. O outro ficou conhecido como Teoria Clássica, criado pelo europeu Henri Fayol, com a preocupação de ampliar a eficiência da organização por meio da aplicação de princípios gerais da Administração em bases científicas, constituindo, assim, a chamada Abordagem Clássica da Administração.

Com base em observações feitas em oficinas, Taylor concluiu que, na busca pela racionalização das atividades, foram-se simplificando os movimentos e, com isso, reduzindo o tempo consumido de trabalho, com vistas ao aumento dos lucros, levando-o a observar que os operários não produziam o que deveriam ou poderiam produzir (GIL, 2007).

A teoria das Relações Humanas, nos Estados Unidos, surgiu a partir da década de 1930, baseada no aumento das ciências sociais, especificamente na Psicologia do Trabalho (CHIAVENATO, 2003). De acordo com Gil (2007), o psicólogo Elton Mayo (1890-1949)

desenvolveu o movimento das relações humanas no trabalho, surgindo por meio da comprovação da necessidade de levar em consideração pontos psicológicos e sociais na produtividade.

Segundo Chiavenato (2010, p.38-39), em meados da década de 1950, surgiu a Era da Industrialização clássica, iniciando após a Revolução Industrial até a primeira metade do século XX, quando a industrialização foi intensificada em escala mundial, surgindo países desenvolvidos ou industrializados, modificando as empresas por conta do período de crises e de prosperidade, fazendo com que adotem uma estrutura organizacional burocrática, com foco em departamentalização funcional, centralização das decisões no topo da hierarquia e estabelecendo regras e regulamentos internos, com o intuito de padronizar e disciplinar o comportamento das pessoas.

Para Gil (2007), a Administração de Recursos Humanos teve início na década de 1960, substituindo as utilizadas no âmbito das organizações: Relações Industriais e Administração de Pessoal.

Chiavenato (2010, p.33-34) diz que:

Aos poucos, a cultura organizacional reinante nas empresas deixou de privilegiar as tradições antigas e passadas e passou a concentrar-se no presente, fazendo com que o conservantismo e a manutenção do *status* que cedessem lugar a inovação e mudança de hábitos e de maneira de pensar e agir. A velha concepção de relações industriais foi substituída por uma nova maneira de administrar as pessoas, a qual recebeu o nome de *Administração de Recursos Humanos*. Os departamentos de recursos humanos (DRH) visualizavam as pessoas como recursos vivos e inteligentes e não como fatores inertes de produção. RH tornou-se o mais importante recurso organizacional e fator determinante do sucesso empresarial. A tecnologia passou por um incrível e intenso desenvolvimento e começou a influenciar o comportamento das organizações e das pessoas que delas participavam. O mundo continuava mudando. E as mudanças eram cada vez mais velozes e rápidas.

Como consequência dessa inovação, a tecnologia começou a criar desafios dentro das organizações, levando as empresas a tomarem decisões que poderiam ajudar a manter a empresa funcionando, levando as mesmas a passarem por experiências, como a terceirização, a reengenharia e o *downsizing*, produzindo consequências dramáticas para o seu pessoal (GIL, 2007).

Assim, surgiu a “Era da Informação” que de acordo com as mudanças e transformações que ocorreram, tornou a tecnologia a principal ferramenta ou instrumento a serviço do homem, descartando as variáveis que tornavam independente e dominadora, impondo condições e características tanto ao comportamento quanto à estrutura das organizações, como quando ocorria nas duas eras industriais anteriores (CHIAVENATO, 2003).

Recursos humanos (RH) é uma das áreas em que mais ocorrem mudanças, tendo ocorrido alteração até mesmo em seu nome, surgindo novas denominações, como Administração de Recursos Humanos (ARH), substituída por termos como Gestão de Talentos Humanos; Gestão de Competências; Gestão de Parceiros ou Colaboradores; Administração do Capital Intelectual; Gestão de Capital Humano, até mesmo Gestão com Pessoas ou Gestão de Pessoas, todas as denominações com o intuito de representar as novas apresentações da área (CHIAVENATO, 2010).

Segundo Santos e Câmara (2012), buscando unir modelos administrativos anteriores com os atuais, a Administração de Recursos Humanos (ARH) é uma ciência que estuda o comportamento das pessoas dentro de uma organização, com o intuito de entender as relações entre colaboradores e empregadores, não só estes, mas todos os demais que compõem uma organização. Sendo assim, a GP não existiria sem as pessoas, pois depende delas para atingir os seus objetivos e missões (CHIAVENATO, 2014).

Santos e Câmara (2012) afirmam que compreender e gerenciar são ações delicadas e essenciais, pois o ato de trabalhar com culturas e costumes diferentes aumenta a satisfação dos colaboradores, sendo responsável pelo elo entre as diferenças e os costumes, diferenças culturais e a filosofia da organização, com o objetivo de atingir resultados melhores. De acordo com Ávila e Stecca (2015), trata-se da era do conhecimento, em que as informações estão disponíveis a todos, aumentando a procura das pessoas pelo desenvolvimento profissional e pessoal, formando novos profissionais e obrigando as organizações a remodelarem as suas estratégias e os seus programas de gestão. Nessa supracitada era, ocorreu uma expansão da gestão de pessoas, surgindo inúmeros espaços vinculados à reestruturação dos programas, dos processos internos de recursos humanos, da estratégia

para atrair, recompensar e desenvolver as pessoas que são os ativos mais importantes da organização.

Para maior desempenho organizacional, a qualidade de vida torna-se um estado indiscutível e constante dentro da empresa. Os setores responsáveis pela gestão do corpo colaborativo enfrentam desafios cotidianos, enfatizados pelos problemas laborais ou pessoais do indivíduo, mesmo fora da empresa, associando-se às doenças ocupacionais, ao tipo de ambiente em que o colaborador está inserido e ao perfil do mesmo.

2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

2.2.1 Conceito do termo Qualidade de Vida no Trabalho

O bem-estar psicológico e social surgiu ao lado da higiene e segurança do ponto de vista físico e ambiental, sendo criado por Louis Davis na década de 1970 a partir do desenvolvimento de um projeto sobre desenho de cargos, surgindo o termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

Nessa concepção, Veloso *et al.* (2007) relatam que o homem sofre influência sob os meios em que se encontra, ou seja, tudo é capaz de alterar o estado emocional (psíquico) e até mesmo físico dos indivíduos, cujas vidas estão sujeitas às atividades laborais que exijam grande esforço físico, repetição de movimentos e exaustão causados por ambientes pouco arejados, mal iluminados, poluição sonora e com partículas em suspensão, causando estresse e outros problemas de saúde. Para Veloso *et al.* (2007), a QV e a QVT são distintas entre si, mas se relacionam, e ambas influenciam dinamicamente. Aprimoraram-se os primeiros passos, surgindo vários ramos de estudo e atividades ligadas à qualidade de vida. Atualmente, contamos com a Engenharia de Segurança do Trabalho, Engenharia Ambiental e demais conceitos sobre a saúde humana no meio social e organizacional. Entender a origem da QVT é frisar os meios de produção, utilizando humanos, salientando que, a partir da Revolução Industrial, a palavra qualidade de vida ainda não era comum para a época. Muitos conceitos sobre a gestão eram comuns naquele momento, em que homens voltados para o

desenvolvimento econômico e social iniciaram a jornada para otimizar tais processos. Na medida em que crescia o número de indústrias, consecutivamente, máquinas foram desenvolvidas para mecanizar tais produções, porém ainda seria necessário o controle dessas máquinas e a manutenção por humanos.

Para Veloso et al (2007), delinear tal problemática na época foi de fundamental importância para as pesquisas voltadas à Qualidade de Vida no Trabalho. A percepção da necessidade da organização sobre seus colaboradores desempenhou a aplicação de métodos que vieram apontar para a QVT. A satisfação ao fazer parte do time da organização define o empenho e o compromisso do colaborador para com a mesma. Alterar o espaço e delimitar padrões tornaram-se ações comuns, abrindo espaço para novas áreas ligadas ao designer/arquitetura que direcionam seu trabalho, voltadas à ergonomia, segurança e medicina do trabalho (saúde e medicina ocupacional), equipamentos de proteção individual (EPIs). A extração de matéria-prima e carregamento de materiais ainda faziam parte da carga humana, e muitas dessas atividades eram, e ainda são, danosas para o ser humano. Relacionar a Qualidade de Vida (QV) com a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) ainda é o ponto fundamental para a harmonia laboral e social. Tais estresses causados por grandes cargas laborais já estão associados à saúde ocupacional, enquadrando-se nas síndromes, como a de “Burnout”, e esta síndrome certamente já atingia a classe operária na época da Revolução Industrial, pois a exposição a ambientes insalubres condicionava grande parte da classe operária para a exaustão física e mental.

Na aplicação da saúde e medicina ocupacional, Mendes e Dias (1991, p. 341) elaboraram seu estudo voltados justamente para essa área, ligando a medicina à saúde do trabalhador. Neste trecho, Mendes e Dias (1991) explicam o surgimento desta área: “A medicina do trabalho, enquanto especialidade médica, surge na Inglaterra, na primeira metade do século XIX, com a Revolução Industrial”.

Os supracitados autores afirmam o fato acarretado pelo desenvolvimento econômico causado pela Revolução Industrial.

Naquele momento, o consumo da força de trabalho, resultante da submissão dos trabalhadores a um processo acelerado e desumano de produção, exigiu uma

intervenção, sob pena de tornar inviável a sobrevivência e reprodução do próprio processo (MENDES E DIAS, 1991, p. 341).

Para Mendes e Dias (1991, p. 342), este processo desencadeou uma série de questões, sendo as respostas definidas logo para a adaptação ao meio ocupacional. “A implantação de serviços baseados neste modelo rapidamente expandiu-se por outros países, paralelamente ao processo de industrialização e, posteriormente, aos países periféricos, com a transnacionalização da economia”.

Desempenhar tal papel de conscientização foi realmente necessário, havendo noção das práticas inadequadas que afetavam a saúde do trabalhador.

Deste modo, Mendes e Dias (1991, p. 342) explicam:

A inexistência ou fragilidade dos sistemas de assistência à saúde, quer como expressão do seguro social, quer diretamente providos pelo Estado, via serviços de saúde pública, fez com que os serviços médicos de empresa passassem a exercer um papel vicariante, consolidando, ao mesmo tempo, sua vocação enquanto instrumento de criar e manter a dependência do trabalhador (e frequentemente também de seus familiares), ao lado do exercício direto do controle da força de trabalho.

Torna-se perceptível que as indústrias necessitavam da mão de obra humana, e, conseqüentemente, todas as atividades que influenciavam enfaticamente a saúde física e psicológica do ser humano relacionadas ao campo laboral tiveram atenção redobrada. Meios de garantir o equilíbrio emocional ao trabalhador começaram a surgir, auxiliando na qualidade de vida, como pontos a serem delineados. Estas mudanças não ocorreram rapidamente, e, na maioria das vezes, apenas algumas empresas adotavam tais práticas, pois muitas indústrias sofriam com a concorrência e ainda havia a mão de obra em regiões de extração de matéria-prima. Para Mendes e Dias (1991, p. 343), a influência desses estudos teve tal função: “[...] tanto a expectativa de promover a “adaptação” do trabalhador ao trabalho, quanto a da “manutenção de sua saúde”, o que reflete a influência do pensamento mecanicista na medicina científica e na fisiologia.

Mendes e Dias (1991, p. 342) esclarecem:

No campo das ciências da administração, o mecanicismo vai sustentar o desenvolvimento da "Administração Científica do Trabalho", onde os princípios de Taylor, ampliados por Ford, encontram na medicina do trabalho uma aliada para a perseguição do seu "telos" último: a produtividade.

Segundo Mendes e Dias (1991 *apud* OLIVEIRA E TEIXEIRA, 1986), Henry Ford atribuiu a existência do corpo médio na sua fábrica ao fato de ela render lucro, pois seus funcionários, estando bem amparados, executavam suas tarefas, rendendo tempo nas suas linhas de montagens. A avanço tecnológico industrial ocorreu rapidamente com a implantação de novas demandas produtivas, assim como o desenvolvimento de máquinas.

Diante do que já foi abordado sobre gestão de pessoas, observam-se inúmeros conceitos sobre a relação do indivíduo dentro da organização e sua influência sobre a cultura do corpo colaborativo, atividades laborais e futuro do negócio, iniciando um maior embasamento sobre a importância da QVT.

2.2.2 A importância da Qualidade de Vida no Trabalho

As novas indústrias com diversos produtos logo tomaram lugar no mercado, incluindo produtos químicos. Ao relacionar a medicina com o trabalho, Mendes e Dias (1991, p. 343) dizem: "Entre muitos outros desdobramentos deste processo, desvela-se a relativa impotência da medicina do trabalho para intervir sobre os problemas de saúde causados pelos processos de produção".

Deste modo, os supracitados autores complementam: "A resposta, racional, "científica" e aparentemente inquestionável traduz-se na ampliação da atuação médica direcionada ao trabalhador, pela intervenção sobre o ambiente, com o instrumental oferecido por outras disciplinas e outras profissões".

A "Saúde Ocupacional" surge, sobretudo, dentro das grandes empresas, com o traço da multi e interdisciplinaridade, com a organização de equipes progressivamente multi-profissionais, e a ênfase na higiene "industrial", refletindo a origem histórica dos serviços médicos e o lugar de destaque da indústria nos países "industrializados" (MENDES e DIAS, 1991, p. 342).

Na visão de Mendes e Dias (1991), tais medidas adotadas pelas empresas definiram o caminho, abrindo novas portas para outras áreas, profissionais e de estudos, vindo influenciar todos os países industrializados.

Nessa direção, Mendes e Dias (1991) relatam que tais medidas adotadas pelas empresas abriram portas para uma série de inovações. Sobre o surgimento da Qualidade de Vida no Trabalho e a importância da ferramenta QVT no meio organizacional, enfatizam quanto à “higiene industrial” e fazem entender o processo em que tal ciência aplicada na área da administração traz resultados não somente dentro da organização, como também dentro da consciência do indivíduo, uma contribuição para toda a sociedade. Tal contexto torna o ciclo em que hoje vivemos a era da Sustentabilidade¹, que inclui qualidade de vida tanto no meio social quanto no meio organizacional.

Para Veloso et al (2007, p. 35 *apud* SAMPAIO, 2004), no âmbito daquilo que viria a se transformar em Qualidade de Vida no Trabalho (anterior à teoria da administração), havia a busca pela satisfação do trabalhador e a redução do mal-estar relacionadas ao excessivo esforço físico na atividade laboral. “Os métodos de trabalho passaram a ser sistematizados nos séculos XVIII e XIX dando início à administração científica”.

Segundo Sampaio (2004), Elton Mayo desempenhou seus estudos e identificou as relações entre o trabalhador e o meio social, definindo que a produtividade laboral ganhava ritmo acelerado ao arranjo de melhorias neste meio. A década de 1970 foi o ponto inicial do uso do termo QVT, nos estudos desenvolvidos nos Estados Unidos, tendo ocorrido, à época, a criação de um centro aplicado aos estudos em QVT.

Definir quais métodos são necessários e a eficácia da aplicação da ferramenta de gestão QVT tornam-se desafios diante da parte colaborativa. Entender o que motiva o crescimento da organização não é apenas o fator “*cash in point*” (dinheiro na hora) como resultado inicial e final. “Adaptar” e “projetar” são sentidos diferentes, com ambas as ações direcionadas para a operacionalidade organizacional. Adaptar mecanismos requer tempo e dinheiro, assim como projetar. Porém, para a fase de adaptação, o tempo de análise dos

¹ Este termo refere-se a práticas adotadas de cunho sistêmico para o equilíbrio do meio ambiente e antrópico, que viria a surgir na Conferência das Nações Unidas – *United Nations Conference on the Human Environment* – UNCHE, entre 1972-1987.

resultados é fundamental para a construção de modelos, de modo que o projeto trabalha de forma sistêmica sobre uma determinada fase já cumprida durante a adaptação. A forma sistêmica entra para operar de imediato, sem erros, sem período de testes e insegurança.

Desbravando as possibilidades convencionais de gestão humana e verificando como a aplicação da QVT desempenha seu papel dentro da sociedade, refletindo na dinâmica antrópica, a organização trata de definir quais os perfis que preenchem o quadro colaborativo. Para Braga (2006, p. 13 *apud* Robbins, 2005), a dificuldade de realizar avaliações conforme os resultados é tema desafiador diante da Gestão de Pessoas, uma vez que muitos investimentos são levantados para otimizar essa área.

Nas questões relacionadas à Gestão dos Programas de QVT, muitas expectativas de resultados são levantadas: melhor percepção de bem-estar para as pessoas, satisfação, realizações e o que influencia direta ou indiretamente na produtividade e nos resultados finais da organização”. (BRAGA, 2006, p. 13 *apud* ROBBINS, 2005).

Conforme esta análise de Braga (2006) e Robbins (2005), a gestão de pessoas sempre é delicada, pois a conformidade laboral diante das metodologias pode trazer consequências, ruins ou boas, para a organização. Tratar da qualidade de vida é algo que custa tempo e dinheiro, assim como os esforços de diversos profissionais que trabalham para a avaliação e a interpretação de tais resultados. O perfil do colaborador também é fundamental, uma vez que o comportamento humano diante da sociedade também reflete para dentro da organização, e da organização para a sociedade. Braga (2006) relata que o surgimento da QVT na década de 1990 deu-se pelas complexidades empresariais, resultado da tensão devido a toda a dinâmica decorrida do setor trabalhista, relações humanas, *marketing* e, principalmente, o clima organizacional. Freire (2013 *apud* FERNANDES, 1996, p. 36) enfatiza em sua obra: “Dessa forma, a QVT não é vista como desperdício de dinheiro e passa a ser vista como investimento, ao se analisar o retorno que dá às empresas”.

Ribas e Duran (1998, p. 3) complementam sobre os aspectos da QVT:

Toda e qualquer organização depende, em maior ou menor grau, do desempenho humano para seu sucesso. Por esse motivo, desenvolve e organiza uma forma de atuação sobre o comportamento que se convencionou chamar de modelo de gestão

de pessoas. Tal modelo é determinado por fatores internos e externos à própria organização. Assim, para diferentes contextos históricos ou setoriais são encontradas diferentes modalidades de gestão. O que distingue um modelo de outro são as características dos elementos que os compõem e sua capacidade de interferir na vida organizacional dando-lhe identidade própria. O modelo deve assim, por definição, diferenciar a empresa em seu mercado, contribuindo para a fixação de sua imagem e de sua competitividade.

O planejamento da organização é fundamental diante do comportamento no setor laboral. Assim, para Ribas e Duran (1998), Fischer (1998) desempenhou papel importante em seu modelo de gestão de pessoas, tendo como objetivo a organização do gerenciamento, conciliando a orientação e o acompanhamento sobre o comportamento humano em sua relação no trabalho. Desta mesma forma, Braga (2006) salienta que o tratamento de uma organização para com seus funcionários é outro ponto fundamental para a política organizacional. “Todas as organizações devem ser administradas visando ao sucesso, e também à satisfação das pessoas que nela trabalham”. Neste vínculo, a ética no trabalho e a responsabilidade social da organização devem incluir bons relacionamentos.

A estruturação empresarial é iniciada após definir os princípios, estratégias, políticas e práticas, ou processos de gestão, tendo sido tais mecanismos consolidados com diretrizes sob orientação para o método de atuação do gestor e sua relação com os colaboradores (BRAGA, 2006, p. 3).

Administrar uma organização com olhar no perfil colaborativo revela quais indivíduos estão inseridos no interesse organizacional, tornando-se vitais, para o desenvolvimento da empresa e do indivíduo, a otimização de resultados, redução de custos, desperdícios e o cumprimento de tarefas. Para Chiavenato (2004), a qualidade de vida exprime vários fatores que definem a relação do indivíduo com seu compromisso laboral, de modo que a satisfação, a comodidade do ambiente e das tarefas e a cultura da empresa influenciam o clima organizacional, assim como remuneração justa e novas oportunidades inspiram as boas práticas.

Na análise de Braga (2006, p. 14), podemos entender os motivos que pesam na gestão de pessoas para a organização:

Enquanto a cultura descreve “aquilo” de que a organização trata, o clima é uma indicação das impressões e das condições dos empregados. Pode-se dizer que a gerência de uma empresa tem a responsabilidade de criar um clima no qual as pessoas sejam motivadas a trabalhar com boa-vontade e eficazmente. O clima caracteriza-se pela natureza da relação pessoal-organização e pela relação superior-subordinado. Essas relações são determinadas pelas interações entre metas e objetivos, estrutura forma, processos de gestão, estilos de liderança e comportamentos.

Incentivar o colaborador é fundamental para a organização, pois a mão de obra e o tempo aplicados são pontos fundamentais para a gestão. Diante disso, o Portal IBC (Instituto Brasileiro de *Coaching*) relata que as pessoas passam mais tempo no trabalho (dentro da empresa). Consequentemente, toda a influência do ambiente organizacional recai sobre o profissional.

Segundo o Portal IBC (2022):

É muito comum que as pessoas passem a maior parte dos seus dias no ambiente de trabalho. Como consequência, se torna natural que grande parte do que acontece por lá influencie o comportamento do profissional, além de seu rendimento e, principalmente, sua saúde – física e mental. Dessa forma, um ambiente corporativo de qualidade proporciona segurança, motivação, além de desenvolvimento pessoal e profissional para o colaborador.

O portal IBC (2022) enfatiza a realidade de que os colaboradores fazem parte da organização, passando grande parte da vida dentro ou a serviço da empresa, estando sujeitos a toda dinâmica que as organizações vivenciam, incluindo toda a problemática gerada pela operacionalização. Deste modo, buscar meios para suprir ou solucionar o desgaste de todo corpo colaborativo organizacional é de fundamental importância para o desenvolvimento da empresa e, consecutivamente, para a própria manutenção, desempenho e futuro da organização. A percepção do indivíduo dentro da organização é voltada para a forma de trabalho e como a organização soluciona as adversidades laborais que afligem suas tarefas, ou como afetam sua convivência com os demais colaboradores.

Rodrigues (2001, p. 76) cita que Euclides de Alexandria contribuiu com seus princípios:

Os ensinamentos de Euclides de Alexandria sobre princípios de geometria, há 300 anos a.C, e que foram aplicados para melhorar o método de trabalho dos

agricultores à margem do Nilo, ou a “Lei da Alavancas”, de Arquimedes, que, em 287 anos a.C, veio diminuir o esforço físico de muitos trabalhadores.

Conforme Freire (2013 *apud* SILVA; MARCHI, 1997), o ambiente de trabalho deve ser agradável para proporcionar satisfação ao ser humano no meio colaborativo, atendendo aos interesses de ambos, funcionários ou empregador. Manter a atmosfera colaborativa equilibrada é um passo importante para atender o caminho para a qualidade de vida no trabalho. “Sabendo disso fica mais fácil entender porque a Qualidade de Vida no Trabalho – QVT é o nível de satisfação que o funcionário tem com o seu ambiente corporativo, em conjunto com as suas atividades exercidas”, informa o Porta IBC (2022). A função do colaborador dentro da organização não é apenas executar suas tarefas, mas as políticas de motivação da organização para com o corpo colaborativo desempenham um grande mecanismo sistêmico para sucesso da própria organização.

Sob análise detalhada da importância do colaborador dentro da organização, o IBC (2022) relata:

Se um colaborador está satisfeito com a empresa na qual trabalha, ele acaba se tornando mais motivado, produtivo, criativo, saudável e inovador. Ajudando a promover mais lucros e benefícios para a empresa, partindo da ideia de que se tornará mais energético e produtivo.

Para o IBC (2022), a qualidade de vida no trabalho está inserida dentro de um campo de ações que se planeja implantar, refletindo resultados positivos tanto para a organização, quanto para a empresa. Essas ações tornam o ambiente corporativo livre de pontos negativos, trazendo harmonia no espaço ambiente e promovendo a otimização, além de inspirar inovações que possam ser aplicadas à empresa. “[...] não só toda a equipe, mas também a empresa como um todo, visto que esta passa a alcançar cada vez mais resultados extraordinários no mercado em que atua”. Nesta direção, Ribas e Duran (1998) relatam sobre a organização sem a QVT: “Nesse período encontra-se, então, uma organização que era vista basicamente como uma estrutura formal, constituída de órgãos, cargos e tarefas. O trabalho era rotineiro, com pequeno grau de envolvimento dos trabalhadores”. A administração tinha sua fase básica sob os documentos, procedimentos legais, e a mediação entre o trabalhador e

a empresa tinha conexão com os termos legais. A formação da mão de obra técnica era o foco principal para atender à demanda causada pela Revolução Industrial, assim como a produção. Nesta fase, o RH (Recursos Humanos) tinha apenas seu papel direcionado para as atividades burocráticas e operacionais com forte autonomia executora do interesse organizacional (Ribas e Duran, 1998, p. 4).

Nessa análise de Ribas e Duran (1998, p. 4), o departamento pessoal surgiu para atuar focado sobre os fatores:

O aparecimento do departamento pessoal ocorreu, então, quando os empregados se tornaram um fator de produção cujos custos deveriam ser administrados tão racionalmente quanto os custos dos outros fatores de produção. A raiz do que se tornaria a 'Administração de recursos humanos' vinha da necessidade da grande corporação de gerenciar os funcionários como custos. Portanto, era uma função organizacional surgida como consequência, e não como causa.

Adotar a visão de que o funcionário faz parte da organização e gera custos (os quais são mensurados em outra óptica) muda fortemente a estrutura organizacional, pois a empresa ganha maior visão do seu desenvolvimento, uma vez que o funcionário representa a empresa. O reflexo das atividades laborais para com o funcionário mostra sob tais aspectos levantados para medir o desempenho laboral e a influência na vida do indivíduo. Não há como negar que o funcionário é a cara da empresa, onde a qualidade de vida corporativa reflete sobre os compromissos sociais da organização, e isso remete aos vínculos sociais de todos os indivíduos.

Na obra de Boog e Boog (2002, p. 406), o conceito de QVT é definido como “ações da empresa envolvendo otimização e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho, visando bem-estar das pessoas na empresa, unidade de negócio ou setor específico”.

Para Braga (2006), a satisfação estimula o indivíduo ao crescimento profissional e ao empenho nas atividades. O alcance da autoestima torna-se fundamental para definir o perfil colaborativo dentro da organização, onde o alto nível de desempenho laboral deve ser sempre mantido. As condições para executar as tarefas são outra parte fundamental, visando às instruções laborais, atribuições, experiências, qualidades associadas, habilidades,

qualificações, característica física e comportamental. A formação de equipes é outro fator importante, desde que elas estejam preparadas para auxiliar em suas respectivas tarefas, sem gerar atrasos, erros nem despesas. Investir no crescimento profissional do indivíduo corporativo definirá o futuro da organização, onde ela terá maior visibilidade diante da própria necessidade organizacional proposta futuramente, sendo o desenvolvimento e o crescimento objetivos de toda empresa.

Fortalecer a base é algo sábio, quando a visão é de uma organização sólida, comprometida socialmente e estruturada diante da evolução das ferramentas da administração. A evolução do termo Qualidade de Vida no Trabalho desempenhou uma melhor otimização para fortalecimento organizacional, assunto abordado em seguida.

2.2.3 Evolução do termo Qualidade de Vida no Trabalho

Qual é a primeira impressão ao entrar num estabelecimento? O comportamento do funcionário reflete-se em todo o seu contexto, aparência, postura, vestimentas, semblante e tom de voz. Essa ideia sobre o comportamento humano no trabalho travou uma série de desafios para gerar dados suficientes, causando uma mudança na estrutura organizacional e agregando novas ferramentas para auxiliar a administração.

Braga (2006, p. 14) levantou o seguinte ponto de vista: a cultura organizacional desenvolve-se à medida que novas complexidades emergem ao longo do tempo, em resposta aos tais fatores decorrentes e à influência, criando o histórico organizacional da empresa, classificado como: missão, metas e objetivos, tamanho, localização, tecnologias empregadas e o perfil dos gestores, assim como o ambiente laboral e toda sua estrutura. Tais fatores que impactam na QVT diretamente ou indiretamente são também associados ao clima organizacional. “Enquanto a cultura descreve “aquilo” de que a organização trata, o clima é uma indicação das impressões e das condições dos empregados”.

Pode-se dizer que a gerência de uma empresa tem a responsabilidade de criar um clima no qual as pessoas sejam motivadas a trabalhar com boa-vontade e eficazmente. O clima caracteriza-se pela natureza da relação pessoal-organização e pela relação superior-subordinado. Essas relações são determinadas pelas

interações entre metas e objetivos, estrutura forma, processos de gestão, estilos de liderança e comportamentos (BRAGA, 2006, p.14).

Segundo Braga (2006), a responsabilidade da organização em oferecer o ambiente amplamente equilibrado para o corpo colaborativo deve estar no planejamento da criação da empresa, como irá operar, perfil colaborativo e métodos empregados para a gestão, incluindo as relações entre subordinados e superiores, e o comportamento individual, conforme a psicologia ocupacional. O clima organizacional definirá sobre o comportamento do indivíduo em relação ao desempenho laboral dentro da organização, e a influência mostrará os resultados. Nesses moldes evolutivos, Fernandes (2003, p. 42 *apud* NADLER E LAWLER, 1983) mostra uma análise da evolução do QVT, conforme as características que direcionaram os estudos e conceitos, descrevendo o modelo de Nadler e Lawler (1983):

- 1) QVT como uma variável (1959 a 1972) – Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho do próprio indivíduo.
- 2) QVT como uma abordagem (1969 a 1974) – O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, tendia a trazer melhorias tanto para o empregado como para a direção.
- 3) QVT como um método (1972 a 1975) – Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e torná-lo e satisfatório. QVT era visto como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas como 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 panaceia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.

6) QVT como nada (futuro) – No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de apenas um “modismo” passageiro.

Na visão de Veloso et al. (2007, p. 4 *apud* LIMONGI-FRANÇA, 2003, p. 22), a QVT teve seu início a partir das questões legislativas, direcionado como estratégia organizacional a ser inserida na qualidade do indivíduo dentro da organização. Agregar valores dentro da empresa torna o futuro promissor e sólido, sendo fundamentais, para a existência e o futuro, as qualificações profissionais e culturais, planejamento organizacional, trabalho e cidadania, entre outros fatores importantes para o compromisso do indivíduo com a organização. “[...]significado do trabalho, comunicação, produção e mercado. Na maioria destes caminhos verifica-se a discussão das condições de vida e bem-estar de pessoas, grupos, comunidade e até do próprio planeta em sua inserção no universo”.

[...] a base da discussão sobre o conceito de qualidade de vida no trabalho encerra escolhas de bem-estar e percepção do que pode ser feito para atender a expectativas criadas tanto por gestores como por usuários das ações de QVT nas empresas (LIMONGI-FRANÇA, 2003, p. 22).

Na visão de Veloso et al. (2007), muitos fatores tornam-se dinâmicos à medida que surgem mudanças no campo organizacional. O gestor tem total responsabilidade pela gestão dos recursos que abrangem a organização, incluindo o corpo colaborativo.

São inúmeros fatores que influenciam a dinâmica da QVT, estando o indivíduo inserido numa determinada carga laboral, risco ocupacional que envolve ambientes insalubres, ergonomia, segurança, tarefas repetitivas, psicologia do comportamento, motivação, liderança, lealdade, expectativa ou fatores pessoais, como a saúde.

A visão de tais fatores levou ao desenvolvimento do QVT, destacando os modelos conceituais, levando a visão holística do ser humano dentro da organização a abordagens modernas, como os modelos de QVT.

2.2.4 Modelos Conceituais de QVT

A evolução do conceito de QVT fez surgirem meios de abordagens, que se tornaram modelos para aplicabilidade nas organizações. Dentre tais principais modelos, aborda-se, adiante, Walton, Emery & Trist, Hackman & Oldham, [...] “como indicadores da satisfação dos funcionários em relação ao ambiente e às atividades desenvolvidas no trabalho” (Carminatti, 2017, p. 6). Trindade (2017) aborda, em sua obra, os fatores organizacionais que abrangem o ambiente de trabalho e o comportamento, direcionando a formulação de cargos com melhoria, influenciada pelo grau de instrução. Na visão de Rocha (1998) sobre o modelo de Davis e Werther (1983), conforme Rodrigues (2000): “tal modelo possui uma abordagem que quando classificada em três elementos, caracterizam os principais objetivos da tarefa a ser realizada, sendo elas”.

Elementos organizacionais: ligado à busca pela eficiência. Fluxo de trabalho sendo influenciado pelo produto ou serviço a ser realizado (abordagem mecanicista); - Elementos ambientais: ligado às condições externas à organização, ou seja, às habilidades, disponibilidades e expectativas da sociedade; - Elementos comportamentais: são as necessidades dos funcionários que podem ser relacionadas a sua autonomia (TRINDADE, 2017, p. 11 *apud* RODRIGUES, 2000).

Trindade (2017 *apud* Rodrigues, 2000) define que a busca da eficiência, fluxo de trabalho, o ambiente no qual o corpo colaborativo está inserido e os comportamentos influenciam a autonomia. Para Trindade (2017, p. 11 *apud* MARITNEZ, 2006; RODRIGUES, 2002), os modelos de Westley (1979) referem-se aos problemas vividos pelos trabalhadores, considerando que, outrora, o risco laboral que envolve a segurança estava ligado à motivação.

O aprofundamento do estudo sobre QVT surgiu a partir de Richard Walton (1973), relacionando a produtividade, a satisfação e a importância da motivação do corpo colaborativo da organização. Eis que o modelo de Walton (abordado a seguir) foi pioneiro sobre tal tema.

2.2.4.1 Modelo de Walton

A autora Carminatti (2017) embasa sua obra especificamente sobre o modelo de Walton (1973), no qual a análise é dada sobre as características da QVT. O modelo é proposto com oito conceitos categorizados. Carminatti (2017, p. 10) explica: “A escolha desse modelo para este estudo justifica-se pela amplitude de seus critérios, já que essa abordagem envolve categorias variadas, desde condições físicas e financeiras até questões de realização e motivação do funcionário”. Integrando aspectos à análise, que são chamados de “interno e externos”, estando ligados tanto ao colaborador quanto à organização.

Trindade (2017, p. 12) diz que o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho, segundo Walton (1973), “é a garantia de maior produtividade e eficácia dentro da organização”.

Na visão de Trindade (2017, p. 12):

Assim, tem-se como meta fazer da organização um lugar mais humano, envolvendo níveis altos de responsabilidade, autonomia no cargo e recebimento de *feedbacks* sobre o desempenho para se implantar tarefas adequadas, variadas e enriquecidas, além de dar ênfase no desenvolvimento do colaborador.

Ainda para Trindade (2017), conforme Walton (1973), a meta organizacional é planejar um ambiente de trabalho favorável à autonomia, *feedback* e desenvolvimento do corpo colaborativo da organização. Os oito critérios de Walton, em seu modelo, são assim definidos:

- a) Compensação justa e adequada (remuneração e equidade);
- b) Condições de trabalho (jornada de trabalho e ambiente);
- c) Uso e desenvolvimento de capacidades (autonomia, habilidades e informações);
- d) Oportunidade de crescimento e segurança (carreira, crescimento e segurança);
- e) Integração social à organização (sem preconceitos, relacionamento e comunidade);
- f) Constitucionalismo (direitos, privacidade e liberdade);
- g) Trabalho e espaço total de vida (tempo entre família e trabalho);

h) Relevância social da vida no trabalho (valorização, imagem, responsabilidade social).

Tais critérios citados no modelo de Walton (1973) resultam na melhoria salarial, extinguindo as diferenças, jornada de trabalho com horários flexíveis e ambiente adequado para comportar o corpo organizacional, atribuições sob olhar profissional e qualificativo, por meio da qualificação para novas carreiras e bem-estar individual, conscientização para relações humanas no trabalho e na sociedade, legalidades e políticas justas dentro da organização, lazer e fraternidade organizacional e social.

Conforme Trindade (2017), Walton desenvolveu tais critérios para as organizações questionarem os próprios métodos e, conseqüentemente, medir o nível de satisfação e motivação referentes ao ambiente colaborativo, ou organizacional. Tal modelo é amplo, abrangendo todo corpo colaborativo, reunindo informações cruciais para a existência e o futuro organizacional.

No modelo relacionado ao surgimento de Sistemas Sociotécnicos, Emery & Trist serão abordados a seguir.

2.2.4.2 Modelo de Emery e Trist

Fred Emery (1964-1976), pioneiro do modelo de Sistemas Sociotécnicos, desenvolveu pesquisas juntamente com Eric Trist (1978), e as adaptações ao Meio Ambiente de Negócios tiveram sua alavancada para observar as influências sobre cada tipo de ambiente sociotécnico e econômico adaptadas pelas organizações e seus resultados.

O modelo aplicado por Emery & Trist (1964-1978), segundo Alves e Freitas (2012, p. 119 *apud* MORIN, 2001), está relacionado à forma como a organização visa à otimização do trabalho, inserindo o comprometimento do corpo colaborativo com o entusiasmo, direcionado para o desempenho organizacional otimizado, oferecendo condições do emprego para: Salário justo e aceitável, Estabilidade de emprego, Vantagens apropriadas, Segurança, Saúde e Processos adequados, tendo-se alinhados com o Trabalho em si, Variedade e

desafios, Aprendizagem contínua, Margem e manobra, Autonomia, Reconhecimento e apoio, Contribuição social que faz sentido e Futuro desejável. O surgimento do termo Sociotécnico, em 1950, por iniciativa dos pesquisadores Emery & Trist, descreve a complexidade do Sistema Organizacional, focando o então indivíduo-máquina. O modelo “trata da organização do trabalho de tal forma a corresponder as motivações intrínsecas e extrínsecas dos trabalhadores”.

Conforme o modelo de Sistemas Sociotécnicos de Emery & Trist (1964-1978), Hackman e Oldham (1976) também tiveram sua concepção, apresentando pontos comuns em comparação ao modelo de Emery & Trist.

2.2.4.3 Modelo de Hackman e Oldham

Quanto à aplicação do modelo de Hackman & Oldham (1976), Alves e Freitas (2012, p. 120 *apud* MORIN, 2001), descrevem: “[...] eles sugerem uma organização do trabalho que proporcione aos trabalhadores uma possibilidade de desempenhar algo que tenha sentido, de praticar e desenvolver suas competências, de fazer seus julgamentos”, sendo o conhecimento das causas e influências importante para saber quanto ao desempenho e aos ajustes. A direção desses modelos aponta para o vínculo dos trabalhadores à organização, oferecendo condições adequadas e favoráveis.

Morin (2001, p. 16) descreve que Hackman & Oldham (1976) integraram formas concretas de organizar o trabalho, seguindo a dinâmica organizacional. São três características que contribuem para otimizar o trabalho:

- a) A variedade das tarefas: a capacidade de um trabalho requerer uma variedade de tarefas que exijam uma variedade de competências;
- b) A identidade do trabalho: a capacidade de um trabalho permitir a realização de algo do começo ao fim, com um resultado tangível, identificável;

- c) O significado do trabalho: a capacidade de um trabalho ter um impacto significativo sobre o bem-estar ou sobre o trabalho de outras pessoas, seja na sua organização, seja no ambiente social.

Ainda Morin (2001, p. 10) relata que esse modelo de Hackman & Oldham deu origem a cinco princípios de organização do trabalho, focando observar uma ou várias características da atividade laboral da organização: “[...] a reunião de tarefas, a formação da unidade natural de trabalho – o que deu lugar à formação de equipes de trabalho (semi) autônomas –”, assim como a implantação de relações Clientes-Fornecedor, Otimização das tarefas e a inserção prática do *Feedback* para o desempenho, definindo o que Hackman & Oldham observaram: que a atividade laboral (trabalho) torna-se mais eficiente quando o colaborador entende a importância, a utilidade e a legitimidade.

3 METODOLOGIA

Os procedimentos metodológicos apresentados nesta seção definem o objetivo por meio da pesquisa de forma coerente, conforme o autor pretende informar aos leitores no estudo proposto. A comunicação transcorre de forma correta, inteligível e estruturada, seguindo a pesquisa, conforme os elementos necessários para fomentar esta seção.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Esta pesquisa se caracteriza como um estudo de caso de caráter exploratório e descritivo. Segundo Kauark et al., (2010, p. 24), “pesquisa é o mesmo que busca ou procura. Pesquisar, portanto, é busca ou procurar resposta para alguma coisa”. O uso da pesquisa é dado pela busca de soluções de problemas, sendo necessárias respostas, ou para identificar as relações dos fatores de influência.

Quanto ao estudo de caso, Gil (1999) define como um “estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira a permitir conhecimento amplo e detalhado do mesmo”. Desse modo, o estudo de caso tende a aprofundar-se em um determinado tema com forte embasamento.

Segundo Gil (1994), a pesquisa exploratória resulta da necessidade de desenvolver, esclarecer e modificar ideias e conceitos, tendo em vista a formulação de problemas de maneira precisa, e as hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. Na concepção de Oliveira (2005), a pesquisa exploratória oferece maior explanação, generalizando determinado fato, havendo a delimitação do estudo como um fator, acompanhado do levantamento bibliográfico, leitura e análise documental. A pesquisa descritiva, para Rudio (1999) e Vieira (2002), está baseada em procurar conhecimento e interpretar a realidade sem causar interferências, é um dos meios que o pesquisador deve seguir, não havendo alteração, ocorrendo a narrativa, na descoberta e observação dos fenômenos, assim como descrever, classificar e interpretar. Este estudo aborda ainda, como tipologia, o caráter qualiquantitativo, bibliográfico e documental.

Para Kauark et al. (2010, p. 26), a pesquisa quantitativa “considera o que pode ser quantificável, o que significa traduzir em números, opiniões e informações para classificá-las e analisá-las”. Recursos e técnicas estatísticas são fundamentais para a obtenção e a interpretação de dados, sendo ferramentas necessárias a percentagem, média, moda, mediana, desvio-padrão, coeficiente de correlação e a análise de regressão.

Para Gil (1991) e Kauark et al. (2010), a pesquisa bibliográfica traz a característica da elaboração a partir de material publicado, sendo os livros, artigos de periódicos e material disponibilizados na Internet como fontes. Nessa mesma concepção autoral, Gil (1991) e Kauark et al. (2010) concordam que a pesquisa documental dá-se por meio de materiais sem análise, ou seja, materiais que não passaram por tratamento analítico e que podem fazer parte de materiais de organizações ou de natureza documental.

3.2 UNIVERSO, AMOSTRAS E AMOSTRAGEM

Delimitar o universo “consiste em explicitar que pessoas ou coisas, fenômenos ou fatos pesquisados devem ser restringidos em seu âmbito e enumeradas suas características comuns, como: sexo, faixa etária, organização a que pertencem, comunidade onde vivem, ou leis, normas, etc.”. Assim se caracteriza, conforme Marconi e Lakatos (2000, p. 45). Lakatos (1992) define que universo/população reúnem seres inanimados ou animados com alguma característica comum, ao menos uma, considerando-se abranger a totalidade de componentes do universo, ou censitária.

A população da pesquisa serão os 24 colaboradores da Gino Pet Clínica, tendo a dimensão de que a amostra não probabilística, de acordo com Oliveira (2005), é dada pela determinação da quantidade de elementos ou números de pessoas aptas a contribuir com as respostas do questionário elaborado pelo pesquisador. Dessa forma, a escolha ideal da amostragem adotada para este estudo está direcionada como não probabilística, por acessibilidade e conveniência.

A amostra aplica-se no estudo da Gino Pet Clínica, localizada na cidade de João Pessoa, Paraíba, focada na QVT dos 24 indivíduos das seguintes áreas: Vendas, Caixa, Subgerência, Estética de Tosa, Estética de Banho-escova, Recepção da Estética, Clínica

Veterinária, Auxiliar Veterinário, Responsabilidade Técnica, Corpo Clínico e Plantonistas e a Logística. As informações coletadas dos respectivos colaboradores de diferentes setores darão maior dimensão sobre a QVT no sentido organizacional, apontando possíveis déficits e satisfações. Apenas oito colaboradores responderam ao questionário aplicado (Apêndice A), representando 33,6 % do corpo colaborativo; 16 (66,4 % do corpo colaborativo) recusaram-se a preencher voluntariamente, o que indica motivos que podem ser dedutivos, como: receio de expor sua opinião sobre a metodologia da empresa em relação à QVT, não estar suficientemente ciente sobre a temática abordada, ou não ter interesse nas práticas da QVT.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Nesta direção, a aplicação de questionário (APÊNDICE A) para os colaboradores da Gino Pet Clínica (censo) abordam cinco aspectos necessários para o dimensionamento da QVT: Organizacional, Biológico, Psicológico, Social e a Opinião Pessoal do indivíduo. Os resultados foram tabulados por meio da média aritmética simples, recorrentes das notas aferidas de cada aspecto abordado, com cada ponto variando de 1 a 5, indicando o nível de satisfação referente ao que está sendo questionado, compondo a primeira parte.

O instrumento de coleta dos dados foi dividido em três blocos:

- Bloco 1 – Descrição das práticas de Qualidade de Vida no Trabalho.

1) Descreva práticas de QVT desenvolvidas pela empresa.	2) Como você avalia as práticas de QVT realizadas pela empresa?
---	---

- Bloco 2 – Associação da QVT na empresa.

Aspectos Organizacionais, Asp. Biológicos, Asp. Psicológicos, Asp. Sociais,
e Opinião Pessoal.

- Bloco 3 – Elementos de melhoria da QVT.

1) Em sua opinião, quais as melhorias que podem ser realizadas nas práticas de QVT da empresa?
--

Constituindo o Bloco 2, conforme o modelo utilizado por Braga (2006), temos a “Escala Likert”, expressa na forma dos fatores direcionados para relacionar aos aspectos da QVT organizacional: notas de 1 a 5, de acordo com o grau de satisfação referente a cada ponto.

BLOCO 2

• Aspectos Organizacionais

- 1) Imagem da empresa junto aos funcionários.
- 2) Oportunidade de treinamento e desenvolvimento profissional.
- 3) Melhorias nos processos de trabalho e novas tecnologias.
- 4) Oportunidade de participar de comitês de decisão.
- 5) Qualidade dos procedimentos administrativos (burocracia).
- 6) Atendimento à rotina de pessoal (registro, pagamentos, documentos).
- 7) Critérios de avaliação de desempenho.

• Aspectos Biológicos

- 1) Controle dos riscos ergonômicos.
- 2) Atendimento do convênio médico.
- 3) Oportunidade de realizar ginástica no trabalho.
- 4) Qualidade das refeições oferecidas pela empresa.
- 5) Estado geral de saúde dos colegas e superiores.

• Aspectos Psicológicos

- 1) Forma de avaliação do desempenho do seu trabalho.
- 2) Clima de camaradagem/amizade entre as pessoas.
- 3) Oportunidade de carreira.
- 4) Satisfação com o salário e benefícios.
- 5) Relação trabalho/vida pessoal percebida.

- **Aspectos Sociais**

- 1) Qualidade de convênios (farmácia, compras, supermercado).
- 2) Distrações (confraternizações, futebol, área de lazer e descanso, etc.).
- 3) Qualidade dos seguros de previdência privada.
- 4) Ações da empresa que levam à realização profissional e pessoal.

- **Opinião Pessoal**

- 1) Sensação de bem-estar no trabalho.
- 2) Estado geral de tensão pessoal (stress).
- 3) Satisfação com o seu próprio modo de viver o dia a dia (estilo de vida).
- 4) Adequação das Ações de QVT às necessidades pessoais.
- 5) Importância da QVT para o resultado do seu trabalho.

A avaliação das respostas do corpo colaborativo da empresa teve como base o questionário de Braga (2006), e quantificadas para interpretação estatística, utilizando-se a “Escala Likert”, com foco na satisfação pessoal do indivíduo dentro da organização, sendo o valor da escala 1 para “satisfeito totalmente” e 5 para “insatisfeito totalmente”, adequando-se aos padrões ou não da QVT, com 29 questões formadas de acordo com a mensuração direcionada pelo objetivo deste estudo.

3.4 ESTRATÉGIA DE TRATAMENTO DE DADOS

A pesquisa é direcionada para a análise da Qualidade de Vida no Trabalho da empresa Gino Pet Clínica. Os dados coletados serão representados por meio de tabulação, tendo a eficiência da empresa questionada referente ao modelo direcionado a respeito da QVT dentro da organização, como ponto fundamental decorrente das necessidades colaborativas no decorrer do desenvolvimento da empresa, observando o corpo organizacional e sua satisfação no ambiente de trabalho.

É importante enfatizar que os dados coletados geraram tais informações necessárias para sua segmentação ordenada, tendo a organização definida para análise e interpretação dos dados quantificados a partir do uso da ferramenta “*Office Excel*”, agregando tabelas e gráficos para a apresentação dos resultados da pesquisa em estudo.

4 ANÁLISE DE DADOS COLETADOS

4.1 PRÁTICAS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EXISTENTES NA REFERIDA ORGANIZAÇÃO DA QVT REALIZADAS NA EMPRESA

Esta seção vem responder ao seguinte objetivo específico: descrever as práticas de qualidade de vida no trabalho existentes na referida organização. O bloco 1, conforme Quadro 1, compõe as seguintes questões relacionadas com as respostas dos oito indivíduos: 1) Descreva práticas de QVT desenvolvidas pela empresa; 2) Como você avalia as práticas de QVT realizadas pela empresa?

As práticas expressas determinam que o corpo colaborativo tem questões pessoais levantadas quando elas mesmas definem suas expectativas em relação à organização. Expressar (positiva ou negativamente) tais fatores delinea as problemáticas presentes no espaço organizacional, inserindo todo o sistema gestor.

Quadro 1 - Bloco 1

Bloco 1	1) Descreva práticas de QVT desenvolvidas pela empresa.	2) Como você avalia as práticas de QVT realizadas pela empresa?
colaborador 1	Estou satisfeito com a empresa e o que nos proporciona.	O nosso dia a dia é muito bom.
colaborador 2	Empresa bem comprometida com o colaborador, em todos os aspectos.	São ótimas, procurando sempre melhorar.
colaborador 3	Estou satisfeito com o desenvolvimento que a empresa nos proporciona.	O ambiente na empresa é muito bom estou satisfeito com os companheiros e os donos, aonde todos estão disponíveis para ajudar.
colaborador 4	Muito bom.	Ótimo.
colaborador 5	No geral os gestores são bem acessíveis, sabem se comunicar com os funcionários.	No geral os gestores são bem acessíveis, sabem se comunicar com os funcionários.
colaborador 6	Muito boa.	Muito bom, nossos líderes sempre procura o melhor para todos.
colaborador 7	A empresa proporciona momentos de alegria com os funcionários, cumpre devidamente o horário estabelecido.	São muito boas, os diretores mantêm a relação muito amigável com os seus funcionários.
colaborador 8	Cumprimento das obrigações dentro dos respectivos horários.	Muito boa, a empresa se preocupa com cada colaborador como se fosse família.

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Conforme as respostas dos indivíduos que estão relacionadas às **Práticas da QVT realizadas na empresa**, Quadro 1, temos a breve impressão da superficialidade sobre o assunto abordado na questão (1).

4.2 ASSOCIAÇÃO DOS FATORES EXISTENTES NAS PRÁTICAS DE QVT COM OS ASPECTOS SATISFACIONAIS NA PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES

Esta sessão vem responder ao seguinte objetivo específico: associar os fatores existentes nas práticas de QVT com os aspectos satisfacionais na percepção dos colaboradores. A análise de tais aspectos terá a interpretação gráfica trabalhada na estatística mediana dos aspectos: organizacional, biológico, psicológico e social e da opinião pessoal. Diante da descrição generalizada de tais aspectos, tendo os dados e sua relação convertidos para a média aritmética como fonte interpretativa, definiremos cada dado conforme a média aritmética simples direcionada para os pontos levantados referentes à QVT.

Ligando todos os fatores influenciadores dos aspectos atribuídos ao modelo de Walton, temos a Tabela 1, baseando o padrão da escala para cada fator classificado pelos indivíduos. Nessa análise, podemos observar que, no campo dos aspectos organizacionais, a classificação denota que os colaboradores 5, 6 e 8 classificaram a necessidade de haver as melhorias nos processos de trabalhos e novas tecnologias fundamentais para a satisfação plena. Diante dos aspectos 5 e 7, apenas o colaborador 8 classificou com nível 2, abrindo uma questão para haver uma otimização, incluindo qualidade dos procedimentos administrativos.

O padrão apresentado diante dos aspectos biológicos aponta para as práticas de QVT que focam na ergonomia, convênio médico e refeições de boa qualidade. O colaborador 5 classificou o estado geral da saúde como nível 3; os colaboradores 6 e 7 classificaram o aspecto 3, ginástica laboral, com nível 2, e o colaborador 8, com nível 3. Essas evidências de QVT baseiam-se na questão da saúde colaborativa, sendo uma das práticas aplicadas pelas empresas, buscando investir no “capital humano organizacional” (Bontis, 1998). Os aspectos psicológicos, a partir do colaborador 5, foram definidos com nível de insatisfeito totalmente (5); para a forma de avaliação de desempenho, nível 4; para o clima organizacional, nível 3;

para oportunidade de carreira, nível 4; para salários e benefícios, relação trabalho/vida pessoal, nível 2, segundo os colaboradores 6 e 7. O colaborador 8 definiu ser indiferente apenas com o aspecto relação trabalho/vida pessoal, classificando-o em nível 3.

Os aspectos sociais foram classificados, a partir do colaborador 3, com nível 2 para a qualidade de convênios, e o colaborador 5 mostrou ser indiferente, classificando com nível 3. No aspecto de ações da empresa para realização profissional e pessoal, o colaborador 5 mostrou ser indiferente, com nível 3, uma vez que a necessidade de a realização profissional e pessoal ser um dos fatores que mais influenciam o corpo colaborativo. A opinião pessoal levanta questões de QVT relacionadas com a sensação de bem-estar laboral. Nessa análise, é possível identificar pontos-chave que influenciam outros fatores, como a própria expectativa do indivíduo dentro da organização. O colaborador 5 classificou com nível 4. O estado de tensão abrange a opinião do colaborador 1, com nível 2; os colaboradores 6 e 7, com nível 3, e o colaborador 8, com nível 2. Este estado de tensão pode estar associado com diversos fatores que se aplicam apenas a algumas atividades, o que delimita a opinião dos demais colaboradores que estão em satisfação total com os demais aspectos levantados nesse âmbito, ou não. Os níveis de satisfação para o próprio modo de viver são definidos pelos colaboradores 1, 3 e 8, com nível 2 (satisfeito parcialmente). Os colaboradores 5, 6 e 7 definem-se como nem satisfeitos, nem insatisfeitos (nível 3). Nesta análise, a satisfação dos indivíduos aponta um investimento próprio, podendo a organização prover meios de engajar o corpo colaborativo em atividades que possam trazer benefícios para ambos. A adequação das ações de QVT para as necessidades pessoais foi classificada pelos colaboradores 3, 6, 7 e 8, como nível 2 (satisfeito parcialmente), e o colaborador 5, com nível 3. Por último, a opinião da importância da QVT como fator de influência para resultado do trabalho foi abordada pelo colaborador 5, com nível 5 (insatisfeito totalmente), podendo-se interpretar que esta opinião sobre a QVT é indiferente em relação à dinâmica antrópica social ou organizacional, havendo discordância com outros fatores que apontam para a satisfação dos demais colaboradores. O colaborador 8, com a classificação para o nível 2, demonstra satisfação parcial em que as práticas de QVT possam causar influência nos resultados laborais. Na análise geral dos fatores classificados em nível 1 (satisfeitos totalmente), evidenciam-se práticas de QVT na

organização para os colaboradores, aplicando-se a tais métodos que possam ser comparados com o modelo de Walton (1973), para o qual a satisfação do corpo colaborativo é um fator guia da operacionalidade, compromisso, expectativa e desenvolvimento organizacional, tornando a empresa sólida e dinâmica, com impactos positivos, como investimento constante no “capital humano” (Bontis, 1998).

Na Tabela 1, Bloco 2, abaixo, temos os dados coletados representados no questionário (Apêndice A), tendo como base a “Escala Likert” atribuída ao Modelo de Walton (1973), no qual a satisfação do corpo colaborativo organizacional é expressa em relação à QVT.

Tabela 1: Bloco 2 - Escala Likert atribuída ao Modelo de Walton (1973).

Questão	colaborador 1	colaborador 2	colaborador 3	colaborador 4	colaborador 5	colaborador 6	colaborador 7	colaborador 8
Aspectos Organizacionais								
1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	2	2	1	2
4	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	2
6	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	2
Aspectos Biológicos								
1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	2	2	3
4	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	3	1	1	1
Aspectos Psicológicos								
1	1	1	1	1	5	1	1	1
2	1	1	1	1	4	1	1	1
3	1	1	1	1	3	1	1	1
4	1	1	1	1	4	2	2	1
5	1	1	1	1	4	2	2	3
Aspectos Sociais								
1	1	1	2	1	3	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	3	1	1	1

Opinião Pessoal								
1	1	1	1	1	4	1	1	1
2	2	1	1	1	1	3	3	2
3	2	1	2	1	3	3	3	2
4	1	1	2	1	3	2	2	2
5	1	1	1	1	5	1	1	2

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Conforme a Tabela 2, observamos o padrão de classificação do corpo colaborativo, individualmente, sendo a pesquisa de satisfação atribuída ao Modelo de Walton (1973) expressa pela “Escala Likert”, definindo, justamente, como o corpo colaborativo classifica as questões da Qualidade de Vida no Trabalho aplicado na Gino Pet Clínica:

Escala de 1 a 5:

- 1 – Satisfeito Totalmente;
- 2 – Satisfeito Parcialmente;
- 3 – Nem satisfeito, nem insatisfeito;
- 4 – Insatisfeito Parcialmente;
- 5 – Insatisfeito Totalmente.

No próximo subtópico, teremos os dados relacionados aos aspectos organizacionais acompanhados do gráfico com seus resultados tabulados.

4.2.1 Aspectos Organizacionais

Acompanhando o Gráfico 1 e a Tabela 2, temos a média dentre os aspectos organizacionais avaliados na “Escala Likert”, na qual, no item imagem da empresa junto aos funcionários, totalizam como Satisfeitos Totalmente (escala 1).

Tabela 2 – Aspectos Organizacionais

Média	Aspectos Organizacionais	
1	1) Imagem da empresa junto aos funcionários.	<p>Fonte: Dados da pesquisa, 2022.</p> <p>A</p> <p>imagem da empresa deve estar no topo, pois é um dos</p>
1	2) Oportunidade de treinamento e desenvolvimento profissional.	
1,375	3) Melhorias nos processos de trabalho e novas tecnologias.	
1	4) Oportunidade de participar de comitês de decisão.	
1,125	5) Qualidade dos procedimentos administrativos (burocracia).	
1	6) Atendimento à rotina de pessoal (registro, pagamentos, documentos).	
1,125	7) Critérios de avaliação de desempenho.	

fatores de grande relevância. Para Braga (2006, p. 25 apud Cohen e Fink 2003), são “pontos de maior influência na QVT”, relacionando as novas configurações dentro de uma organização para melhorias, seja nos cargos ou análise do relacionamento profissional. Nessa mesma direção, a satisfação está ligada com os benefícios aos quais o corpo colaborativo organizacional está sujeito, tendo em vista que toda estrutura física da empresa deve estar preparada para instalar as adequações necessárias, assim como o direcionamento de quem irá desempenhar tais tarefas de competência profissional de nível superior e técnica, de baixa ou alta complexidade, tanto quanto para os que irão desempenhar tarefas sem complexidade. A cultura organizacional é outro fator que gera influência, trazendo resultados positivos ou negativos, de acordo com o tipo de comportamento tolerado ou não. Nessa mesma linha de pensamento, Braga (2006, p. 25 apud Chiavenato, 2004) detalha que tais termos caracterizados pela imagem da empresa levanta a ideia de que uma empresa que preza por boas práticas terá a cultura de oferecer oportunidades de desenvolvimento profissional, assim como a tomada de decisões que abrange determinado setor ou interesse,

e o efeito burocrático pesado com critérios avaliativos para determinar o desempenho. O reconhecimento é algo que deve estar associado com a imagem da empresa. Auditorias no núcleo da gestão são outros meios de otimizar sob todo efeito da operacionalidade organizacional.

O Gráfico 1 ilustra as médias atribuídas aos aspectos organizacionais, com tendências para outro nível de satisfação da Escala Likert.

Gráfico 1 – Aspectos Organizacionais



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Oportunidade de treinamento e desenvolvimento profissional segue no mesmo patamar (escala 1). Nessa conjectura, os níveis de satisfação estão em iguais patamares, tendo a imagem da empresa e oportunidades/desenvolvimento como aspectos entrelaçados no ponto de vista dos colaboradores. Na média de melhorias nos processos de trabalho e novas tecnologias, apresenta tendências para o nível 2 da escala, e o corpo colaborativo denotaria estar “Satisfeito Parcialmente”. Seguindo para oportunidade de participar de comitês de decisão, a empresa mostra sua cultura organizacional forte (escala 1), o que impulsiona a otimizar as práticas e políticas internas, tornando-se fundamental para a existência e o futuro da empresa, tendo a participação de todos os indivíduos como um dos fundamentos organizacionais. Partindo para a qualidade dos procedimentos administrativos (burocracia), a tendência para escala 2 mostra uma certa insegurança com tais

procedimentos (pois o corpo colaborativo denota satisfação parcial). Porém, o nível de satisfação não se aproxima de um ponto de vista negativo. O atendimento à rotina de pessoal (registro, pagamentos, documentos) traz o mesmo patamar, escala 1. E, por último, critérios de avaliação de desempenho. Este apresenta pequena tendência à escala 2. Assim como as questões número 3 e 5, não há ponto de vista negativo, o que pode acarretar mudanças para atingir a otimização destes outros aspectos organizacionais em tendência.

4.2.2 Aspectos Biológicos

A tabela 3, e o gráfico 2 abordam os aspectos biológicos, que, por fundamento da medicina laboral, estão relacionados com outras áreas que também abordam este fator condicionante, como saúde e segurança do trabalho.

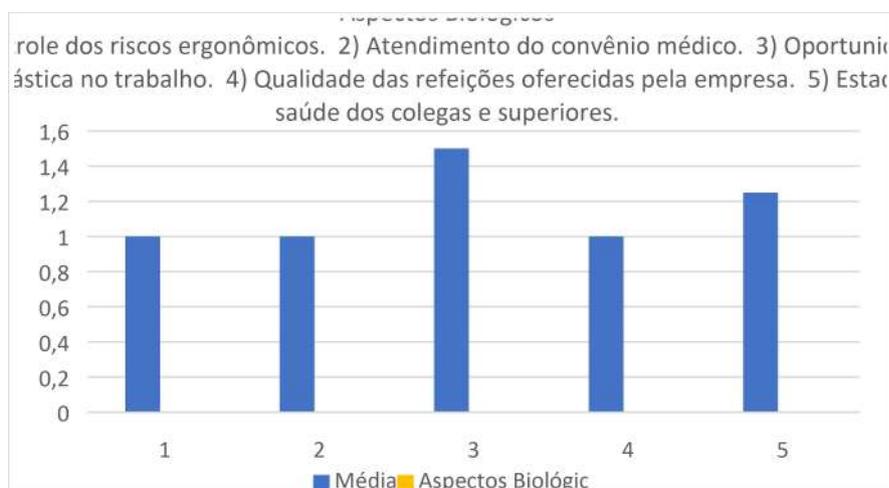
Tabela 3 - Aspectos Biológicos

Média	Aspectos Biológicos
1	1) Controle dos riscos ergonômicos.
1	2) Atendimento do convênio médico.
1,5	3) Oportunidade de realizar ginástica no trabalho.
1	4) Qualidade das refeições oferecidas pela empresa.
1,25	5) Estado geral de saúde dos colegas e superiores.

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

O intuito de unificar tal aspecto com os demais trará uma maior dimensão ao que se refere à Qualidade de Vida no Trabalho, tendo ligação com os aspectos organizacionais no ponto de vista de cuidar do “capital humano da organização” (Bontis, 1998, p. 5). Entender que o capital humano organizacional é o fator primordial para a operacionalidade da mesma, assim como a metodologia que a gestão aplica para sanar/otimizar as deficiências, até mesmo para auxiliar o crescimento e a solidez do negócio, tendo a perspectiva individual de todos os setores como *feedback* (meios de coleta de informações), para atingir melhorias e até para atrair novos investidores (se for o caso), pois uma organização sadia atrai olhares de todas as direções por tratar-se de um negócio sólido e de futuro promissor.

Gráfico 2 – Aspectos Biológicos



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Para Braga (2006, p. 28 apud Limongi-França, 2003), as melhorias e a otimização (inovações) para a saúde laboral consistem em questões que estão diretamente e indiretamente ligadas à Qualidade de Vida no Trabalho. Esses pontos a serem levantados referem-se à integridade física e psicológica do “capital humano organizacional” (Bontis, 1998).

De acordo com o Gráfico 2 e a Tabela 3, os aspectos biológicos apresentam um determinado equilíbrio, estando o controle de riscos ergonômicos e o atendimento do convênio médico em nível de Satisfeitos Totalmente (escala 1). A tendência para a escala 2 aparece em oportunidade de realizar ginástica no trabalho. Partindo para outro fator deste aspecto, qualidade das refeições oferecidas pela empresa, também apresenta nível de satisfação na escala 1. Estado geral de saúde dos colegas e superiores está na tendência para a escala 2, outro ponto a ser analisado pela gestão da Gino Pet Clínica, juntamente com a tendência do fator anterior, podendo ambos ser otimizados e não apresentando um ponto de vista negativo.

4.2.3 Aspectos Psicológicos

Conforme a tabela 4, a classificação da Escala Likert é dada pelo corpo colaborativo da empresa.

Tabela 4 - Aspectos Psicológicos

Média	Aspectos Psicológicos
1,5	1) Forma de avaliação do desempenho do seu trabalho.
1,375	2) Clima de camaradagem/amizade entre as pessoas.
1,25	3) Oportunidade de carreira.
1,625	4) Satisfação com o salário e benefícios.
1,875	5) Relação trabalho/vida pessoal percebida.

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

O fator psicológico é uma das questões que envolvem uma série de problemas dentro de uma organização, desde o tratamento dos gestores para com o corpo colaborativo organizacional, até o corpo colaborativo em seu próprio meio. Desde as pressões causadas pelo excesso de trabalho, falhas técnicas, tratamento entre os funcionários, ultrapassar os limites de horário laboral, e recebimento do salário adequado ao nível de complexidade e oportunidades de avançar na carreira. As questões que o RH enfrenta na gestão do corpo colaborativo envolvem vários fatores: Econômico (a situação econômica da empresa), se há condições de aumento salarial e benefícios; Oportunidade de carreira (qualificação – se o colaborador está apto), havendo possibilidade de crescimento dentro da organização, podendo o indivíduo pode estar apto ou não para atuar; Relações Humanas no Trabalho (engajamento/adaptabilidade) do indivíduo com os demais colaboradores.

Conforme Braga (2006, p. 30 apud Limongi-França, 2003), a relação com a vida familiar (entre outros convívios nos quais o indivíduo possa estar inserido) também é um fator que influencia no impacto. Ponderando sobre a concepção de Braga (2006, p. 30 apud Chiavenato, 2004), os aspectos psicológicos dentro da organização estão associados pelas relações no trabalho, clima organizacional, remuneração e benefícios percebidos, incentivos e oportunidades. A organização pode melhorar a partir de vários fatores que agregam ao impacto positivo.

No Gráfico 3 e na Tabela 4, teremos os aspectos psicológicos levantados sobre QVT na Gino Pet Clínica.

Gráfico 3 – Aspectos Psicológicos



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

O Gráfico 3 e a Tabela 4 mostram os dados da média correlacionados com os aspectos psicológicos e encontram-se em tendência, escapando da escala 1 (Satisfeitos Totalmente). Nesta premissa da análise, muitos fatores não estão em harmonia com os demais aspectos mencionados anteriormente, em escala 1. De acordo com o modelo de Walton (1973), tais fatores nesta tabela 4 indicam um certo movimento das tendências, pois a pontuação da Escala Likert foge do nível 1, resultando em um certo tipo de insatisfação dentro da organização, como: deficiências na forma avaliativa do desempenho laboral (não há reconhecimento ou dificuldades para obter tal reconhecimento esperado) e comportamento entre colaboradores (ambiente hostil ou deficiência nas relações humanas no trabalho). A oportunidade de carreira também é outro ponto analisado tanto pelos indivíduos dentro e fora da organização, e a satisfação com o salário (trabalha muito e recebe pouco referente ao seu labor). A relação trabalho/vida pessoal define também a cultura da empresa, onde a realização de eventos que envolvam os colaboradores pode indicar meio de engajamento dentro da organização ou até mesmo o ponto de a organização investir e incentivar o desenvolvimento do indivíduo dentro e fora da empresa.

4.2.4 Aspectos Sociais

A tabela 5, e os aspectos sociais. A classificação dada pelo corpo colaborativo denota tendências para outro nível da Escala Likert, conforme o deslocamento da pontuação.

Tabela 5 – Aspectos Sociais

Média	Aspectos Sociais
1,375	1) Qualidade de convênios (farmácia, compras, supermercado).
1	2) Distrações (confraternizações, futebol, área de lazer e descanso, etc.).
1	3) Qualidade dos seguros de previdência privada.
1,25	4) Ações da empresa que levam à realização profissional e pessoal.

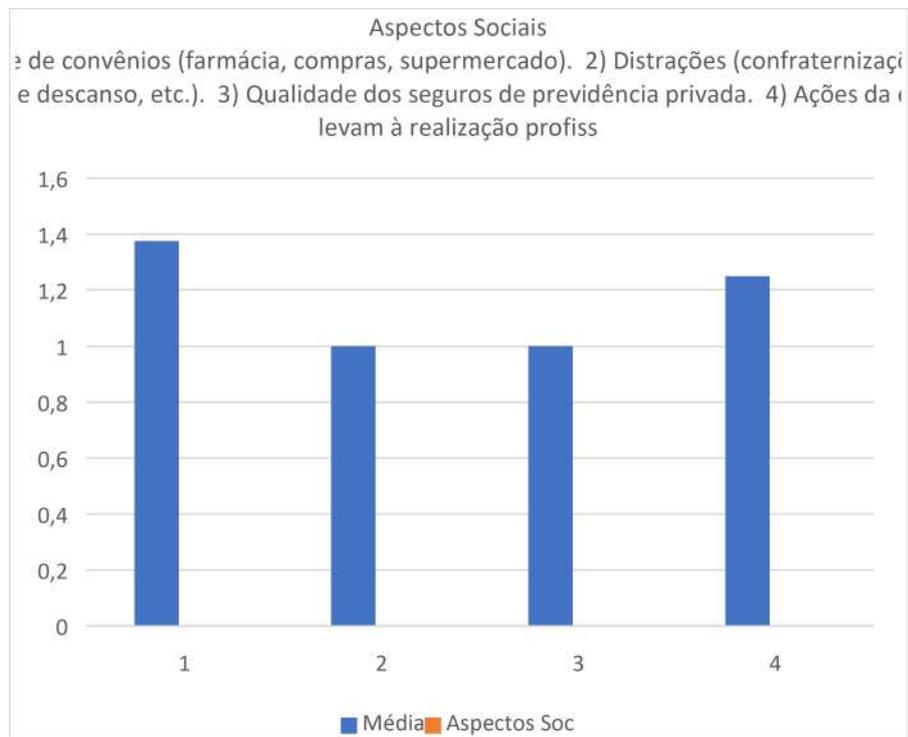
Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Até esse ponto, os aspectos abordados estão ligados aos fatores de satisfação laboral, sendo refletido fora, no seu meio social, tudo que é benéfico para o indivíduo dentro da organização. Abordar fatores psicológicos para determinar a qualidade de vida no trabalho, aceitar e estar conformado são pontos diferentes, e o indivíduo busca suprir suas necessidades aliando-as aos da empresa.

Qualquer medida tomada pelo corpo de gestão organizacional deve ser analisada para entender singularmente as necessidades daquele “ativo humano” (Bontis, 1998, p. 5), o que ele espera da empresa, assim como o que a empresa espera dele. Isso, inquestionavelmente, poderá balancear os prós e contras, e podem ser aplicadas diversas maneiras de trazer a certeza de que o colaborador está no lugar correto e de que a organização tem a confiabilidade do comprometimento do corpo colaborativo. Braga (2006, p. 32 apud Robbins, 2005) analisou que os investimentos na gestão de pessoas têm aumentado justamente pelos fatores de que o corpo colaborativo organizacional necessita de *upgrades* (melhorias/atualizações), assim como todo ponto sistêmico organizacional de qualquer ramo e setor.

No Gráfico 4 e na Tabela 5, os dados da média sobre os aspectos sociais indicam significativamente o ponto de vista dos indivíduos.

Gráfico 4 – Aspectos Sociais



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Conforme o Gráfico 4 e a Tabela 5, os dados tratados definem o nível de satisfação para o aspecto social. A qualidade de convênios, nessa premissa, apresenta tendência para a escala 2, fator que influencia o ponto de vista do colaborador em relação à organização, pois envolve meios que facilitam e auxiliam os aspectos biológicos e psicológicos, consecutivamente, o organizacional. Nesse ponto, distrações (confraternização e lazer, etc.), a forma de engajar o indivíduo apresenta o nível de Satisfeito Totalmente (escala 1), seguido pela qualidade dos seguros de previdência privada. Certamente, estes aspectos auxiliam definitivamente o indivíduo, e ações da empresa que levam à realização profissional e pessoal apresenta uma semelhança ou ligação com outro aspecto, o psicológico: a relação trabalho/vida pessoal percebida. A tendência de ambos está voltada para a escala 2, Satisfeito Parcialmente, e isso aponta uma certa vontade de que haja melhoria nos aspectos já citados em seu total.

4.2.5 Opinião Pessoal

A tabela 6, classificada sobre a opinião pessoal traz dados que expressam a necessidade do corpo colaborativo. Neste ponto apresentam uma variação na pontuação da Escala Likert.

Tabela 6 – Opinião Pessoal

Média	Opinião Pessoal
1,375	1) Sensação de bem-estar no trabalho.
1,75	2) Estado geral de tensão pessoal (stress).
2,125	3) Satisfação com o seu próprio modo de viver o dia a dia (estilo de vida).
1,75	4) Adequação das Ações de QVT às necessidades pessoais.
1,625	5) Importância da QVT para o resultado do seu trabalho.

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

A opinião pessoal sobre o bem-estar, tensão, próprio modo de viver, as necessidades pessoais adequadas com a QVT e se a QVT tem importância sobre o resultado do trabalho são pontos a identificar singularmente, pois cada indivíduo apresenta costumes e gostos diferentes, até mesmo pela sua própria ideologia sobre o comportamento antrópico. A mente é treinada e interage com o que lhe é apresentado. Se o indivíduo tem comportamento que foge dos padrões organizacionais ou sociais, certamente, haverá barreira em determinados meios em que haja interação, havendo dificuldades em aceitar a realidade e como funciona na teoria. O que o indivíduo espera atingir (expectativa) deve ser analisado em curso da carreira profissional, para comparar o perfil da empresa pretendida e se o perfil do colaborador é o que exatamente a organização espera. Ambos vivem da expectativa, porém em escalas diferentes e necessidades, pois, em determinado momento, a dinâmica do mercado muda gradativa ou repentinamente.

Na lógica, os seres humanos têm necessidades, e a organização, também. Porém, o ser humano está como algo singular (ao próprio gosto e necessidade), e a organização representa a necessidade de um grupo reunindo uma cadeia lógica para surgir a partir de ideias e operar a partir de pessoas. Para Braga (2006, p. 33 apud Drigues, 2001), as

expectativas individuais cruzam com a satisfação, pelo próprio estilo de vida confrontado pela realidade.

A partir daqui, estamos encerrando os dados levantados, tendo o Gráfico 5 e a Tabela 6 representado a opinião pessoal, complementando os resultados dos aspectos apresentados.

No próximo tópico, daremos continuidade abordando as considerações finais com detalhes que fogem do campo de resultados, expressando o ponto de vista autoral deste estudo.

Gráfico 5 – Opinião Pessoal



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Acompanhando o Gráfico 5 e a Tabela 6, temos as médias atribuídas à opinião pessoal, apresentando a tendência para a escala 2 em relação ao bem-estar no trabalho e ao estado de tensão (stress). A satisfação pelo próprio estilo de vida já apresenta o nível 2 da escala (Satisfeito Parcialmente) e uma tendência para a escala 3 (Nem Satisfeito, Nem Insatisfeito). A adequação das ações de QVT para as necessidades pessoais e a importância da QVT para resultado do trabalho apresentam forte tendência para a escala 2 (Satisfeito Parcialmente).

4.3 MELHORIAS PARA A POLÍTICA DE QVT NA ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

Esta sessão vem responder ao seguinte objetivo específico: apontar melhorias para a política de QVT na organização em estudo. Nesta análise, os colaboradores 1 e 3 definem a necessidade de expressar-se dentro da organização, tendo o *feedback* como opinião e ideias a serem coletadas para melhoria da empresa. Os colaboradores 2, 4, 6 e 8 definem a satisfação total, não apresentando pontos a serem tratados para a otimização de qualquer fator. Os colaboradores 5 e 7 abordam a necessidade de haver ambiente de repouso durante o intervalo. Essa prática influencia na disposição de um ambiente que possa impactar positivamente na recuperação física e mental do colaborador.

No Quadro 2, Bloco 3, Elementos de melhorias na prática de QVT na empresa, as respostas são mais contundentes à abordagem.

Quadro 2 – Bloco 3

Bloco 3	1) Em sua opinião, quais as melhorias que podem ser realizadas nas práticas de QVT da empresa?
colaborador 1	Escutar as opiniões entre os funcionários.
colaborador 2	Satisfeito por tudo.
colaborador 3	Escutar mais as ideias e ter mais reuniões entre os funcionários para colocar em ordem as ideias e os pontos do trabalho do dia a dia.
colaborador 4	Ótimo nada a melhorar.
colaborador 5	A empresa no geral é muito boa para melhorar a qualidade de vida no trabalho seria bom uma área voltada para o repouso na hora do intervalo.
colaborador 6	A princípio está tudo ok.
colaborador 7	A empresa é excelente, mas para melhoria poderia ter um local de repouso para os funcionários.
colaborador 8	No momento tudo sobre controle.

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

No Quadro 2, temos os dados referentes ao total de colaboradores em significância do total dos dados coletados a partir dos indivíduos participantes.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos resultados coletados, foi perceptível a importância da instrução sobre a temática abordada no estudo. Vale salientar que o indivíduo pode ou não estar ciente do assunto relacionado à QVT e que isto causa forte influência em relação aos resultados pretendidos, cabendo analisar dedutivamente cada situação. Ao exemplo dos 24 colaboradores da Gino Pet Clínica, o público-alvo, apenas oito participaram voluntariamente, perfazendo 33,6% do total de 24 indivíduos (100%). Os demais 66,4% totalizam 16 indivíduos que não participaram da pesquisa. Presume-se que os 33,6 % do corpo colaborativo participativo representem os 100% de todo corpo colaborativo organizacional, tendo a avaliação de todos os aspectos conforme o próprio conhecimento sobre a temática abordada.

O ponto de vista sobre os indivíduos que não responderam ao questionário é motivado pelo fator dedutivo. **Não responderam por:** ter receio de expor sua opinião sobre a metodologia da empresa em relação à QVT, não estar (suficientemente) ciente sobre a temática abordada e não estar interessada nas práticas da QVT.

O Bloco 1 reflete as **Práticas da QVT realizadas na empresa**, e o Bloco 3, os **Elementos de melhorias na prática de QVT na empresa**. As respostas do Bloco 1 não foram contundentes, apresentando uma certa superficialidade sobre o que estava sendo abordado. Esperavam-se respostas explicativas sobre as práticas da QVT na empresa. O Bloco 3 apresentou um melhor detalhamento sobre a abordagem, e, de fato, ambos não estão negativamente impactados, podendo-se otimizar as práticas da gestão conforme a realidade cultural e econômica da organização, entre outros fatores que impactam.

Os níveis de satisfação de tais aspectos e a opinião pessoal do Bloco 2 apresentam tendências para Satisfeito Parcialmente. O que se entende desta dinâmica impactante é que pode ser oscilante, conforme as necessidades de cada indivíduo dentro da organização estudada. Ela também reflete os métodos usados pelos gestores, havendo mudanças, conforme o quadro econômico da empresa.

Em relação aos aspectos organizacionais, dentre estes, a imagem da empresa e oportunidades, o desenvolvimento profissional, a oportunidade de tomada de decisão e o

atendimento à rotina do indivíduo estão em ponto positivo em relação às melhorias e critérios de avaliação do desempenho.

Para os aspectos biológicos, considera-se que as empresas que não valorizam as técnicas de melhorias (metodologias científicas) estão colhendo grandes problemas, como: afastamento do colaborador por motivos de saúde (influência dentro da organização) e processos trabalhistas (por riscos e exposição a áreas insalubres). Estes pontos são um caso quase generalizado nas organizações e levam ao desgaste completo de vários setores que tendem a buscar sanar um problema, ao invés de evitá-lo. O fator primordial para sucesso da organização é evitar os problemas, prevendo todas as possibilidades e projetando para a sistematização operacional da organização. Esse aspecto tende a causar grandes prejuízos financeiros e psicológicos, pois envolve diversos setores e outras áreas profissionais.

Dentro de todos os fatores que apontam para os aspectos psicológicos e sociais, estes estão ligados aos demais, causando uma certa complexidade ao atender as expectativas de cada indivíduo, conforme sua realidade dentro e fora da empresa, aumentando a dinâmica estrutural da organização. Nestes aspectos dos níveis da Escala Likert, os dados também apresentam tendências para a parcialidade da satisfação, exceto: Distrações (confraternizações, futebol, área de lazer e descanso, etc.) e Qualidade dos seguros de previdência privada, estando Satisfeitos Totalmente.

Para a opinião pessoal, os colaboradores expressaram tendências para a satisfação parcial, abrangendo o bem-estar, stress, estar satisfeito com o próprio estilo de vida, a aplicação da QVT para as próprias necessidades e se a QVT causa influências nos resultados laborais.

Buscar entender os motivos que influenciaram o colaborador sobre a sua avaliação para com a organização mostra o interesse do indivíduo em relação ao que é esperado, seguindo a sua forma de raciocínio pessoal, elevando os fatores motivacionais ou os reduzindo.

Sobre o objetivo, o nível de qualidade de vida dos colaboradores, tais fatores apresentaram pontos positivos aplicados nos Blocos 1, 2 e 3, estando o Bloco 2 sob aplicação do questionário dentro da Escala Likert, mesmo com a tendência de afastar-se do nível 1

(Satisfeito Totalmente) da escala em relação aos aspectos, estando a satisfação voltada para todos os indivíduos, exceto em um ponto sobre a opinião pessoal da Satisfação com o seu próprio modo de viver o dia a dia (estilo de vida). Este apresentou a escala 2 (Satisfeito Parcialmente), com tendência para a escala 3 (Nem satisfeito, nem insatisfeito). Sob análise total dos resultados de tais aspectos e opinião pessoal, os níveis de escalas foram evidenciados como: escala 1– Satisfeito Totalmente; escala 1, com tendências para escala 2 – Satisfeito Parcialmente; escala 2, com tendência para escala 3 – Nem satisfeito, nem insatisfeito.

Dentro dos objetivos específicos abaixo, (a), (b) e (c), temos a conclusão:

a) Descrever as práticas de qualidade de vida no trabalho na referida organização: os colaboradores que participaram do estudo evidenciaram sua satisfação sobre as práticas de QVT e não apresentaram pontos negativos ou insatisfeitos com a gestão.

b) Associar os fatores existentes nas práticas de QVT com os aspectos satisfacionais na percepção dos colaboradores: em total análise dos aspectos e a opinião pessoal, os níveis de satisfação estão entre a escala 1 (Satisfeito Totalmente), escala 2 (Satisfeito Parcialmente) e escala 3 (Nem satisfeito, nem insatisfeito).

c) Apontar melhorias para a política de QVT na organização em estudo: dentro desta abordagem, o corpo colaborativo expressou melhorias que se aplicam a “escutar as opiniões vindas dos funcionários” (ponto de vista colaborativo e participação na tomada de decisões, oportunidades) e disposição de área de repouso para a hora de intervalo do corpo colaborativo.

Vejamos, outra vez, os oito critérios formulados por Walton (1973):

- a) Compensação justa e adequada (remuneração e equidade);
- b) Condições de trabalho (jornada de trabalho e ambiente);

- c) Uso e desenvolvimento de capacidades (autonomia, habilidades e informações);
- d) Oportunidade de crescimento e segurança (carreira, crescimento e segurança);
- e) Integração social à organização (sem preconceitos, relacionamento e comunidade);
- f) Constitucionalismo (direitos, privacidade e liberdade);
- g) Trabalho e espaço total de vida (tempo entre família e trabalho);
- h) Relevância social da vida no trabalho (valorização, imagem, responsabilidade social).

Nesta concepção conclusiva, analisando os supracitados critérios, a empresa Gino Pet Clínica apresenta fatores positivos de QVT (b) e um bom relacionamento com o “capital humano organizacional (ativo humano)”, podendo otimizar os aspectos abordados que apresentam tendências para as demais escalas, tanto quanto a reconfiguração das práticas (a) e melhorias (c), segundo a avaliação do corpo colaborativo. Desta forma, aplicando tais melhorias, é possível alcançar níveis favoráveis de QVT para a operacionalidade e a solidez da estrutura organizacional, agregando o comprometimento e a confiabilidade de todos os colaboradores para o sucesso e o desenvolvimento da empresa.

Este estudo foi fundamental para avaliar os procedimentos organizacionais sobre a Qualidade de Vida no Trabalho na empresa Gino Pet Clínica e seus efeitos sobre o corpo colaborativo, apesar do número pequeno de colaboradores que participaram da pesquisa. Um estudo mais detalhado sobre outros fatores (associados ao comportamento humano no trabalho) pode ser de grande valia para o embasamento teórico e o prático, firmando dados precisos que auxiliem futuros estudos para a QVT e para a administração de empresas. Cabe salientar que o comportamento humano é dinâmico e apresenta tendências, conforme surjam impactos positivos ou negativos em seu meio.

REFERÊNCIAS

ALVES, Thalyta; FREITAS, Carlos C. Garcia. **Comprometimento**: uma avaliação sobre a prática organizacional. Artigo. LAJBM, v. 3, n. 1, p. 111-133, jan-jun/2012, Taubaté, SP, Brasil.

ÁVILA, Lucas Veiga; STECCA, Jaime Peixoto. **Gestão de Pessoas**. 5. ed. Santa Maria: Colégio Politécnico UFSM, 2015. 76 p.

BOOG, Gustavo, BOOG, Magdalena. **Manual de gestão de pessoas e equipes: estratégias e tendências**. São Paulo/SP. Editora Gente, 2002.

BRAGA, Renan de Paula P. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT**. - RA: 2020087/5. FASA - FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS. CURSO: ADMINISTRAÇÃO, 2006.

CARMINATTI, Michele. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO A PARTIR DA PERCEPÇÃO DE ACADÊMICOS DE UM CENTRO UNIVERSITÁRIO**. Lajeado – 2017.

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento organizacional**. São Paulo/SP. Editora Pioneira Thomson, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. 569 p.

CHIAVENATO, Idalberto. **GESTÃO DE PESSOAS: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. Barueri, SP: Manole, 2014. 489 p.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

DELGADO, Bruna Filipa Falcão. **A IMPORTÂNCIA DO CAPITAL HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES**: Estudo aplicado numa Seguradora Portuguesa. 2015 – Porto – Instituto Politécnico do Porto.

DIAS, Carolina Goyatá; LOPES, Fernanda Tarabal; DALLA, Werner Duarte. **Evolução dos Recursos Humanos nas Empresas**: da retórica às práticas antigas com novas roupagens. In: XXXI ENCONTRO DA ANPAD, 31., 2007, Rio de Janeiro. Anais [...]. Rio de Janeiro: Anpad, 2007. p. 1-16.

DRIGUES, Marcos Vinício Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho**. 8ª Ed. Petrópolis/RJ. Editora Vozes, 2001.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. 3ª Ed. Salvador/BA. Editora Casa da Qualidade, 1996.

FERNANDES, Eda (2003). **Qualidade de vida no trabalho**. Disponível em: http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/revista_fae_business/n7/rev_fae_business_07_. Acesso em: 19 de fevereiro de 2022.

FISCHER, Augusto. **A Constituição do Modelo Competitivo de Gestão de Pessoas no Brasil: Um estudo sobre as empresas consideradas Exemplares**. 1998. 392 p. Tese (Doutorado). FEA. USP. São Paulo. 1998.

FREIRE, Matheus G. **Qualidade de Vida no Trabalho**. Brasília, 2013.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo. Atlas. 1991.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1994.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6ª ed. Atlas.1999.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de Pessoas. Enfoque nos Papéis Profissionais**. Atlas ed, 2001.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

IBC - <https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/qualidade-de-vida-no-trabalho-dicas-e-conceitos/> - Acesso em: 01 de março de 2022.

KAUARK, F. S.; MANHÃES, F. C.; MEDEIROS, C. H. **Metodologia da Pesquisa: um guia prático**. Editora Itabuna: Bahia, 2010.

LAKATOS, Eva Maria e MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico**. 4ed. São Paulo/SP. Editora Atlas S.A., 1992.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2000.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho – QVT**. São Paulo/SP. Editora Atlas S.A, 2003.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho e responsabilidade social**, 2004.

MENDES, René; DIAS, Elizabeth C. **Da medicina do trabalho à saúde do trabalhador**. Rev Saúde públ., S. Paulo, 25: 341-9, 1991.

MORIN, Estelle M. **Os sentidos do Trabalho**. Recursos Humanos, 2001.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. **Planejamento Estratégico: conceitos, metodologias e práticas**. 22. ed. São Paulo: Atlas, 2005

PORTER, M. E. **Vantagem competitiva: criando e sustentando um desempenho superior**. 27. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 1989.

RIBAS, Andréia; DURAN, Cristiana. **Gestão de Pessoas Nas Organizações**. 1998.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. 11ª Ed. São Paulo/SP. Editora Pearson Prentice Hall, 2005.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

ROCHA, S.K. **Qualidade de Vida no Trabalho: Um Estudo de Caso no Setor Têxtil**. Dissertação de Mestrado em Engenharia da Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis – SC – 1998.

RODRIGUES, Marcus V. C. **Qualidade de Vida no Trabalho: evolução (2000)**

RODRIGUES, Marcus V. C. **Qualidade de Vida no Trabalho: evolução (2000)**

RÚDIO, F.V. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. 26. ed. Petrópolis: Vozes, 1999.

SAMPAIO, Jáder dos Reis. **Qualidade de Vida no Trabalho e Psicologia Social**, 2 ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

SANTOS, Marcelo Christyan dos; CÂMARA, Mauro Araújo. **GESTÃO DO CONHECIMENTO: uma evolução nos processos de gestão de pessoas**. Perspectivas em Políticas Públicas, Belo Horizonte, v. 5, n. 9, p. 79-102, 2012. Jan/Jun.

SOVIENSKI, Fernanda; STIGAR, Robson. **RECURSOS HUMANOS X GESTÃO DE PESSOAS**. Revista Científica de Administração: GESTÃO, [s. /], v. 10, n. 10, p. 51-61, 2008. Jan./Jun.

TAYLOR, Frederick Winslow. **Princípios da Administração Científica**. Editora ATLAS S.A, 1995. 7 ed.1971 – ISBN 85-224-0513-1

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira (2001). **Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas**. Disponível em: <http://www.ead.fea.usp.br/Cad-pesq/arquivos/v08-1art03.pdf>.

TRINDADE, Patrícia Alves. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO SEGUNDO O MODELO DE WALTON: um estudo de caso ligado à percepção dos servidores efetivos da Câmara dos Deputados**. 2017 – Brasília.

VELOSO, E. F. R.; SCHIRMEISTER, R.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. **A influência da qualidade de vida no trabalho em situações de transição profissional**: um estudo de caso sobre desligamento voluntário. *Revista Administração e Diálogo*, v. 9, n. 1, p. 35-58, 2007.

VIEIRA, Lidiane; CARVALHO, Nerci Maria Rezende. **A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE PESSOAS NAS ORGANIZAÇÕES**. *Humanidades & Inovação*, Palmas, v. 2, n. 2, p. 84-89, 2015. Jan./Jul.

WALTON, Richard. **Quality of working life: what is it?** *Sloan Management Review*, Cambridge, v.5, n.1, 1973.

XAVIER, Ricardo de Almeida Pedro. **GESTÃO DE PESSOAS NA PRÁTICA**: os desafios e as soluções. São Paulo: Editora Gente, 2006. 152 p.

APÊNDICE A
INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

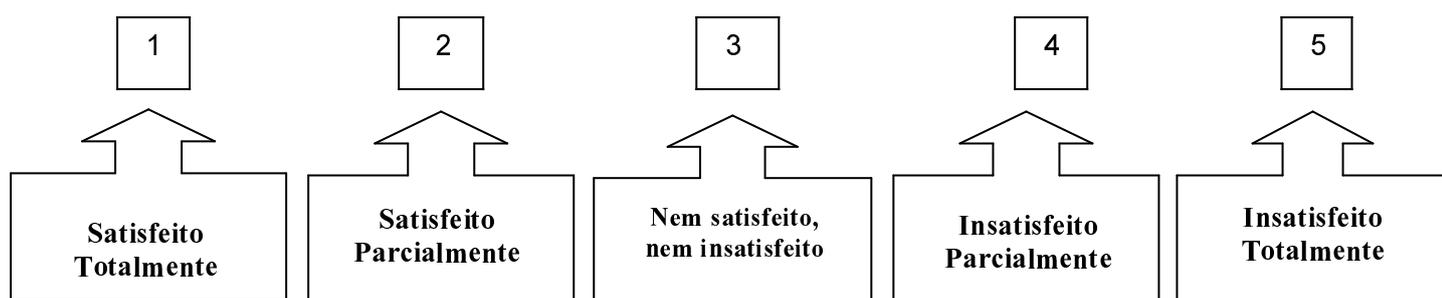
QUESTIONÁRIO DE PESQUISA
(COLABORADORES)

O referido questionário faz parte do trabalho de conclusão de curso intitulada “Análise de QVT (Qualidade de Vida no Trabalho) – Gino Pet Clínica” e somente será utilizada para este fim. Gostaria de contar com sua colaboração diante de suas respostas referentes às perguntas que estão dispostas abaixo. É pertinente ressaltar que no questionário em questão não haverá nenhum tipo de identificação do entrevistado bem como a organização na qual você está vinculado terá qualquer tipo de acesso a essas questões, pois suas respostas serão confidenciais.

Para que possa obter dados corretos, solicito que sejam marcadas as respostas de acordo com as instruções contidas em cada pergunta e que todas elas sejam respondidas individualmente.

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO

Esta pesquisa é composta por 17 afirmativas e uma escala de 1 a 5 para cada questão. Leia com atenção cada frase e responda, sinceramente, cada questão com a opção que melhor expresse sua opinião sobre o assunto, de acordo com a seguinte escala.



Obrigado pela sua colaboração!

Rafaella Lima Dutra
Orientanda - IFPB

Prof. Alysson André Régis Oliveira
Orientador

APÊNDICE A – Questionário aplicado sobre ‘Análise dos Aspectos da QVT’.

BLOCO 1 – PRÁTICAS DE QVT REALIZADAS PELA EMPRESA

- 1) Descreva práticas de QVT desenvolvidas pela empresa.
- 2) Como você avalia as práticas de QVT realizadas pela empresa?

BLOCO 2 – Aspectos relacionados à QVT	
Aspectos Organizacionais	Escala de 1 a 5
1-) Imagem da empresa junto aos funcionários.	
2-) Oportunidade de treinamento e desenvolvimento profissional.	
3-) Melhorias nos processos de trabalho e novas tecnologias.	
4-) Oportunidade de participar de comitês de decisão.	
5-) Qualidade dos procedimentos administrativos (burocracia).	
6-) Atendimento à rotina de pessoal (registro, pagamentos, documentos).	
7-) Critérios de avaliação de desempenho.	
Aspectos Biológicos	Escala de 1 a 5
1-) Controle dos riscos ergonômicos.	
2-) Atendimento do convênio médico.	
3-) Oportunidade de realizar ginástica no trabalho.	
4-) Qualidade das refeições oferecidas pela empresa.	
5-) Estado geral de saúde dos colegas e superiores.	
Aspectos Psicológicos	Escala de 1 a 5
1-) Forma de avaliação do desempenho do seu trabalho.	
2-) Clima de camaradagem/amizade entre as pessoas.	
3-) Oportunidade de carreira.	
4-) Satisfação com o salário e benefícios.	
5-) Relação trabalho/vida pessoal percebidos.	
Aspectos Sociais	Escala de 1 a 5
1-) Qualidade de convênios (farmácia, compras, supermercado).	

2-) Distrações (confraternizações, futebol, área de lazer e descanso, ect.).	
3-) Qualidade dos seguros de previdência privada.	
4-) Ações da empresa que levam à realização profissional e pessoal.	
Opinião Pessoal	Escala de 1 a 5
1-) Sensação de bem-estar no trabalho.	
2-) Estado geral de tensão pessoal (stress).	
3-) Satisfação com o seu próprio modo de viver o dia a dia (estilo de vida).	
4-) Adequação das Ações de QVT as suas necessidades pessoais.	
5-) Importância da QVT para o resultado do seu trabalho.	

BLOCO 3 – ELEMENTOS DE MELHORIAS NA PRÁTICA DE QVT DA EMPRESA

- 1) Em sua opinião, quais as melhorias que podem ser realizadas nas práticas de QVT da empresa?

...

APÊNDICE B – Tabulação do resultado do questionário

Eis o resultado advindo do cálculo de média simples, onde a atribuição das notas está na Escala Likert. O questionário foi distribuído entre os 24 colaboradores da Gino Pet Shop & Clínica, sendo respondidos apenas por 8 (oito) colaboradores de diferentes áreas, fazendo o percentual de 33,6% do corpo colaborativo organizacional.

Média	Aspectos Organizacionais
1	1-) Imagem da empresa junto aos funcionários.
1	2-) Oportunidade de treinamento e desenvolvimento profissional.
1,375	3-) Melhorias nos processos de trabalho e novas tecnologias.
1	4-) Oportunidade de participar de comitês de decisão.
1,125	5-) Qualidade dos procedimentos administrativos (burocracia).
1	6-) Atendimento à rotina de pessoal (registro, pagamentos, documentos).
1,125	7-) Critérios de avaliação de desempenho.
	Aspectos Biológicos
1	1-) Controle dos riscos ergonômicos.
1	2-) Atendimento do convênio médico.
1,5	3-) Oportunidade de realizar ginástica no trabalho.
1	4-) Qualidade das refeições oferecidas pela empresa.
1,25	5-) Estado geral de saúde dos colegas e superiores.
	Aspectos Psicológicos
1,5	1-) Forma de avaliação do desempenho do seu trabalho.
1,375	2-) Clima de camaradagem/amizade entre as pessoas.
1,25	3-) Oportunidade de carreira.
1,625	4-) Satisfação com o salário e benefícios.
1,875	5-) Relação trabalho/vida pessoal percebidos.
	Aspectos Sociais
1,375	1-) Qualidade de convênios (farmácia, compras, supermercado).
1	2-) Distrações (confraternizações, futebol, área de lazer e descanso, ect.).
1	3-) Qualidade dos seguros de previdência privada.
1,25	4-) Ações da empresa que levam à realização profissional e pessoal.
	Opinião Pessoal
1,375	1-) Sensação de bem-estar no trabalho.
1,75	2-) Estado geral de tensão pessoal (stress).
2,125	3-) Satisfação com o seu próprio modo de viver o dia a dia (estilo de vida).
1,75	4-) Adequação das Ações de QVT as suas necessidades pessoais.
1,625	5-) Importância da QVT para o resultado do seu trabalho.

Documento Digitalizado Restrito

TCC corrigido conforme o padrão solicitado - Rafaella Lima Dutra

Assunto: TCC corrigido conforme o padrão solicitado - Rafaella Lima Dutra
Assinado por: Rafaella Dutra
Tipo do Documento: Anexo
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Restrito
Hipótese Legal: Informação Pessoal (Art. 31 da Lei no 12.527/2011)
Tipo do Conferência: Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:

- Rafaella Lima Dutra, ALUNO (20162460088) DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO - JOÃO PESSOA, em 01/08/2022 13:04:42.

Este documento foi armazenado no SUAP em 01/08/2022. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 583976

Código de Autenticação: 2dd52cd806

