

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC

**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO – LINHA DE FORMAÇÃO ESPECÍFICA EM
COMÉRCIO EXTERIOR**

THALITA KESTERING DA SILVA

**ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM UMA EMPRESA DO
SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LOCALIZADA NA CIDADE DE
CRICIÚMA-SC**

CRICIÚMA

2016

THALITA KESTERING DA SILVA

**ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM UMA EMPRESA DO
SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LOCALIZADA NA CIDADE DE
CRICIÚMA-SC**

Monografia apresentada para a obtenção do grau de Bacharel em Administração, no Curso de Administração Linha de Formação Específica em Comércio Exterior da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC.

Orientadora: Profª. Esp. Débora Volpato

CRICIUMA

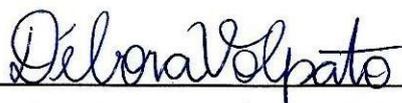
THALITA KESTERING DA SILVA

**ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM UMA EMPRESA
DO SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LOCALIZADA NA CIDADE
DE CRICIÚMA-SC**

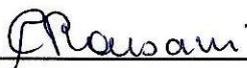
Monografia apresentada para a obtenção do grau de Bacharel em Administração, no Curso de Administração Linha de Formação Específica em Comércio Exterior da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC.
Orientadora: Prof^a. Esp. Débora Volpato

Criciúma, 28 de novembro de 2016.

BANCA EXAMINADORA



Prof^a. Débora Volpato – Especialista – UNESC - Orientadora



Prof^a. Cleusa Maria Souza Ronsani – Especialista - UNESC



Prof. André Pais Topanotti - Mestre - UNESC

DEDICATÓRIA

A minha amada mãe Lucilene de Oliveira Kesting, meu porto seguro. Aquela que tudo fez e tudo faz para a minha felicidade e meu sucesso, diversas vezes abdicando da sua vida para construir a minha, a quem devo tudo que sou. Minha eterna gratidão e amor.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus, a Ele toda honra e toda glória, quem me da forças diariamente para encarar os desafios, me amparando nos momentos de fraqueza e abençoando minha vida com pessoas incríveis.

Agradeço a minha mãe Luci, quem sempre me apoiou, me deu forças e buscou me guiar nos melhores caminhos, além de todo o amor e colo nos momentos de maiores desesperos, sem ela nada teria sido possível na minha vida. Também ao meu pai André, que não me deixou desistir, disseminando-me sabedoria e sempre acreditando no meu potencial.

Gratidão a minha orientadora Débora Volpato, com quem criei um vínculo de amizade, tendo todo o carinho e paciência comigo, sempre em prontidão para me ajudar, compartilhando todo seu conhecimento e fazendo com que minhas ideias virassem algo concreto.

Ao meu namorado Eduardo Raupp, por toda a paciência comigo, por me acalmar e sempre me dizer que eu era capaz, ajudando-me sempre que precisei e fazendo o máximo para me ver feliz nesses momentos de angústia.

Aos meus amigos; minha irmã de alma, Maris Pastro, que mesmo distante sempre se fez presente, pelas risadas, pelas conversas e por ouvir meus desabafos; a Bruna Budny, que foi meu presente da vida acadêmica, sendo minha companheira em todos os momentos, dividindo desesperos e estresses, mas também muitas alegrias e felicidades tanto dentro quanto fora da universidade; a minha amiga Maria Julia Alberton, que me apoiou academicamente e emocionalmente; e também ao meu amigo Aldo Casagrande, pelas conversas, pela grande amizade e todas as dicas e ajudas durante o desenvolvimento deste trabalho.

Não poderia esquecer-se de agradecer aos amigos do início da vida acadêmica, Manuela Peraro, Kleber Oliveira e Diego Roldão, foram essenciais no começo de tudo, ora nos trabalhos e estudos, ora nos momentos de diversão, não os esquecerei.

Ao departamento de Administração e Comércio Exterior da UNESC, sempre dispostos em proporcionar o melhor, juntamente com os professores que passaram pela minha vida acadêmica, pelos seus ensinamentos e contribuições.

Agradeço também a disponibilidade da empresa e a atenção com a qual me atenderam para tornar esse trabalho concreto.

“Pessoas, muito mais que coisas, devem ser restauradas, revividas, resgatadas e redimidas: jamais jogue alguém fora.”

Audrey Hepburn

RESUMO

DA SILVA, Thalita Kesting. **Análise da Qualidade de Vida no Trabalho em uma empresa do setor de tecnologia da informação localizada na cidade de Criciúma - SC.** 2016. 74 páginas. Monografia do Curso de Administração – Linha de Formação Específica em Comércio Exterior, da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC.

A Qualidade de Vida no Trabalho é considerada uma aliança de diferentes fatores os quais proporcionam o equilíbrio e o bem-estar do colaborador, tanto nos aspectos emocionais, físicos e até mentais. Diante disso, o estudo teve como objetivo analisar a qualidade de vida no trabalho em uma empresa do setor de tecnologia da informação localizada em Criciúma – SC. Os objetivos específicos foram caracterizar a empresa objeto de estudo com ênfase nos desafios apresentados pelo segmento em que atua; identificar como está a qualidade de vida no trabalho na empresa na visão dos colaboradores, identificar a qualidade de vida no trabalho na visão do gestor da empresa, comparar a percepção dos colaboradores e do gestor. Metodologicamente, a pesquisa caracterizou-se como uma pesquisa descritiva e de campo quanto aos fins, e, bibliográfica e de campo, quanto aos meios. Foram entrevistados os 34 colaboradores diretos da empresa. O instrumento de coleta de dados foi um questionário seguindo o modelo de Richard Walton, aplicado diretamente na empresa com os colaboradores e posteriormente uma entrevista aberta com o gestor da empresa. A análise dos dados foi qualitativa. Observou-se que a maioria dos colaboradores avalia positivamente a empresa, de modo que onde se sentem satisfeitos, a empresa está seguindo o caminho certo, no entanto, os investimentos precisam ser constantes em práticas de qualidade de vida no trabalho.

Palavras-chave: Qualidade de vida. Administração. Gestão de Pessoas.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – A Hierarquia das Necessidades segundo Maslow.	21
Figura 2 – Fatores Motivacionais e Higiênicos	22
Figura 3 – Teoria dos dois fatores: Os satisfacientes e os insatisfacientes	23
Figura 4 – Do que são formadas as organizações	24
Figura 5 – Transição Administração de Recursos Humanos para Gestão de Pessoas	26
Figura 6 – Consequências do Treinamento	28

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Relacionamento com os colegas de trabalho	38
Quadro 2 – Relacionamento com o Superior	39
Quadro 3 - Desempenho	40
Quadro 4 – Condições de Trabalho	41
Quadro 5 – Remuneração e Benefícios	42
Quadro 6 – Imagem da Empresa	43
Quadro 7 – Condições de trabalho.....	44
Quadro 8 – Qualidade de vida.....	46
Quadro 9 – Desempenho	48
Quadro 10 – Empresa	49

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ARH	Administração de Recursos Humanos
EUA	Estados Unidos da América
IPCS	Instituto de Psicologia e Controle do Stress
OMS	Organização Mundial da Saúde
SC	Santa Catarina
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
UNESC	Universidade do Extremo Sul Catarinense

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 SITUAÇÃO PROBLEMA	13
1.2 OBJETIVOS	14
1.2.1 Objetivo Geral	14
1.2.2 Objetivos Específicos	14
1.3 JUSTIFICATIVA	14
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	16
2.1 EVOLUÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS	16
2.1.1 Abordagem Clássica da Administração	17
2.1.2 Teoria Administrativa Clássica	18
2.1.3 Teoria das Relações Humanas	19
2.1.4 Teorias Comportamentalistas	20
2.1.5 Teoria Geral dos Sistemas	24
2.2 A GESTÃO DE PESSOAS: IMPORTÂNCIA E DESAFIOS.....	25
2.2.1 Avaliação de Desempenho	26
2.2.2 Treinamento	27
2.2.3 Remuneração	28
2.2.4 Motivação	29
2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	30
2.3.1 Origens e Definições	31
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	34
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	34
3.1.1 Pesquisa Descritiva	35
3.1.2 Estudo de Caso	35
3.2 DEFINIÇÃO DO CONTEXTO DE ESTUDO	35
3.3 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	36
3.4 TÉCNICA DE ANÁLISE DOS DADOS	36
4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	37
4.1 RESULTADOS OBTIDOS COM OS COLABORADORES	38
4.1.1 Relacionamento com os colegas:	38
4.1.2 Relacionamento com o superior:	39
4.1.3 Em relação ao desempenho:	40

4.1.4 Em relação às condições de trabalho	41
4.1.5 Em relação à remuneração e benefícios	42
4.1.6 Em relação à imagem da empresa	43
4.2 FREQUÊNCIA.....	44
4.2.1 Em relação às condições de trabalho	44
4.2.2 Em relação à qualidade de vida	45
4.2.3 Em relação ao desempenho	48
4.2.4 Em relação à empresa.....	49
4.3 ENTREVISTA COM O GESTOR.....	50
4.4 ANÁLISE GERAL DOS RESULTADOS	53
5 CONCLUSÃO	59
REFERENCIAS.....	61
APÊNDICE.....	66
ANEXO	71

1 INTRODUÇÃO

Nem sempre se consegue unir o útil ao agradável e trabalhar naquilo que se gosta, ou ainda em um ambiente positivo. Geralmente as pessoas passam grande parte do seu tempo dentro da organização a qual atua, o seu local de trabalho passa a constituir seu habitat, onde esse ambiente de trabalho é caracterizado desde as condições físicas e materiais, bem como as condições psicológicas e sociais. Assim, nota-se cada dia mais a necessidade das grandes e pequenas empresas em preocupar-se com o bem estar do seu funcionário aquém do básico.

Organização alguma teria condições de manter-se no mercado sem as pessoas. As pessoas dão vida a uma empresa, dinamizam, impulsionam, criam e oferecem a dose certa de racionalidade.

Em determinadas empresas, as pessoas significam o diferencial competitivo, o que mantém, promove e alavanca o sucesso organizacional (CHIAVENATO, 2014). Deste modo, o foco no bem estar e na qualidade de vida dos funcionários cresce significativamente.

Na década de 50, Abraham Maslow criou uma teoria destacando como eixo a questão das necessidades humanas, onde para ele, essas necessidades formam uma hierarquia e são classificadas em dois tipos de necessidades: primárias e secundárias, a procura em satisfazer essas necessidades é o que motiva a tomada de direção (VERGARA, 2003).

Por meio de seus estudos, Maslow já havia identificado essas necessidades fisiológicas, de segurança, afetivo-sociais, de estima e as de auto realização, hoje se precisa ir, além disso, agregando algo a mais, como a qualidade de vida no trabalho.

Qualidade de vida é ser e estar saudável, não se tratando apenas da saúde física, mas inclusive saúde cultural, espiritual, profissional, intelectual e social. Deste modo, as organizações que procuram se consolidar no mercado de trabalho devem cada vez mais investir nas pessoas, no alicerce da empresa (SILVA; DE MARCHI, 1997).

Dentro dos mais diferentes tipos de organizações, psicólogos, líderes, gestores e pessoas das mais variadas áreas de conhecimento, entendem que a

qualidade de vida no trabalho precisa ser tratada de forma essencial até mesmo para a existência da humanidade (NETTO, 2010).

Nos dias de hoje, vem destacando-se a atenção para com a qualidade de vida no trabalho, na expectativa de prosperar um maior envolvimento e motivação dentro do ambiente de trabalho, ocasionando uma maior produtividade nas empresas. O objetivo da QVT é o de atender a satisfação das necessidades individuais dos colaboradores, as quais consigam ser alcançadas dentro da própria organização (SCIARPA; PIRES; OLIVEIRA NETO, 2007).

1.1 SITUAÇÃO PROBLEMA

Ao mesmo tempo em que as organizações buscam inovações e soluções criativas para produzirem mais, venderem mais, conquistarem um maior número de clientes, o seu capital principal adoece: o capital humano. De modo o qual deixa de agregar e contribuir para o desenvolvimento da empresa (MANTOVANI, 2013).

Desta maneira os gestores atuais não só devem estar preparados para enfrentar, mas sim, prevenir esse problema no ambiente de trabalho. Afinal, o ambiente de trabalho pode ser uma fonte de estresse, como pode ser uma enorme fonte de satisfação.

Ao minimizar as fontes de estresse e maximizar os reconhecimentos e condições de trabalho, com ações preventivas faz com que os colaboradores se sintam motivados, e colaboradores motivados significam uma maior entrega e maior contribuição com o desenvolvimento da empresa (MANTOVANI, 2013).

Dentro deste contexto, a empresa pesquisada, situa-se na cidade de Criciúma – Santa Catarina, e trabalha no ramo de desenvolvimentos de softwares e soluções de alta tecnologia. Tem-se com isso a necessidade de identificar se a empresa está no caminho certo, ou seja, buscando a qualidade de vida de seus colaboradores.

Portanto, este trabalho busca responder a seguinte pergunta de pesquisa: Quais as contribuições de práticas de qualidade de vida no trabalho que fortalecem o desempenho dos profissionais de uma empresa na área da tecnologia da informação?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar as contribuições de práticas de qualidade de vida no trabalho que fortalecem o desempenho dos profissionais de uma empresa da área da tecnologia da informação.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Caracterizar a empresa que é objeto de estudo com ênfase nos desafios apresentados pelo segmento em que atua;
- b) Identificar como está a Qualidade de Vida no Trabalho na empresa na visão dos colaboradores;
- c) Identificar a Qualidade de Vida no Trabalho na visão do gestor da empresa;
- d) Comparar a percepção dos colaboradores e do gestor.

1.3 JUSTIFICATIVA

Devido a rotinas exaustivas, o estresse vem tornando-se um problema com dimensões cada vez maiores atualmente. Isso fica explícito ao analisar os dados da OMS, que destacam o fato de que o estresse nas suas mais variadas formas atinge cerca de 90% da população global. Já no Brasil, segundo o que diz o IPCS, cerca de 34% da população relata sofrer de estresse extremo.

O estresse faz parte do instinto de sobrevivência do ser humano e simula uma defesa natural do organismo, no entanto altos índices de estresse podem gerar diversos problemas psicológicos, emocionais e consequências físicas. Problema que se agrava ainda mais quando o fato em questão começa a afetar a vida profissional, diminuindo a rentabilidade do colaborar e podendo trazer danos para a organização.

Logo, o colaborador precisa sentir-se motivado dentro do ambiente de trabalho, não só para que consiga exercer adequadamente a sua função, mas também que possa ter uma qualidade de vida melhor.

Por isto, este estudo foi uma oportunidade ao auxiliar a empresa a identificar onde está acertando, conhecer o ponto de vista dos seus colaboradores,

apontar o que o gestor pensa sobre, e o quão suas práticas já existentes auxiliam em um melhor desempenho, como também onde podem melhorar.

A pesquisa torna-se importante para a área de gestão de pessoas, pois é cada vez mais preocupante a qualidade de vida dos colaboradores. Para a universidade para pesquisas futuras, haja vista que é um tema pouco explorado mesmo sendo tão atual. E finalmente para a pesquisadora, pois tem interesse em exercer a profissão de administradora direcionada para a área de gestão de pessoas.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fundamentação teórica é o centro de uma pesquisa. A teoria e a prática são polos intrínsecos de uma atividade científica. Neste capítulo determinados conceitos serão citados para auxiliar teoricamente o histórico por trás da situação problema, os quais serão transcorridos sequentemente.

2.1 EVOLUÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

O surgimento da Administração de Recursos Humanos deriva-se dos conceitos oriundos da Teoria Geral dos Sistemas. Deste modo a Administração de Recursos Humanos é compreendida como a Administração de Pessoal baseada em uma abordagem sistêmica, pois consegue ver a empresa como um todo, que funciona por meio de sinergia (GIL, 2001).

São de responsabilidade das grandes organizações as primeiras mudanças. De tal forma que começaram a patrocinar estudos e pesquisas acadêmicas as quais perfizeram com que acontecesse uma valorização de novas posturas de comando de maneira a se conseguir aperfeiçoar os resultados produtivos nas organizações (MARRAS, 2009).

Por meio destes estudos surgiram inicialmente o desenvolvimento dos processos, métodos e normas de trabalho, o interesse e a necessidade de se estudar sobre alguns fenômenos colaterais os quais foram examinados no campo da psicologia organizacional, juntamente com a sociologia no trabalho, especialmente no comportamento humano (MARRAS, 2009).

O setor de Administração de Recursos Humanos passou de um simples departamento de pessoal para o centro da história, onde se consolidou como o personagem principal de transformações dentro de uma organização (SOVIENSKI; STIGAR; 2008).

Deste modo, pode-se considerar que a Administração de Recursos Humanos é entendida como a Administração de Pessoal fundamentada em uma abordagem sistêmica, pois lida com as pessoas que fazem parte da organização como um todo (GIL, 2001).

2.1.1 Abordagem Clássica da Administração

A racionalização abrangeu a área do trabalho como uma das últimas invasões do homem nessa área, no século XVII, quando foi adotado o método racional como uma solução do contemporâneo. Já no século XIX, encontra-se o racionalismo atingindo o seu apogeu ao ser empregado às ciências naturais e sociais (MARRAS, 2009).

Nesta mesma época, o mundo passava por um processo de transformação ocasionado pela segunda Revolução Industrial, onde a matéria-prima básica deixou de ser o ferro e passou a ser o aço, onde surgiu o petróleo e a energia elétrica substituindo o vapor, além das máquinas automatizadas surgirem em cena. O conhecimento ia sendo introduzido na vida industrial, técnicas novas de produções e de trabalho eram decretadas, pois o crescente mercado demandava um fluxo muito maior de produtos para consumo (CARAVANTES, 2005).

Taylor, Gibreth, Ford e seus seguidores, davam ênfase na tarefa, na racionalização e redução dos tempos de execução. Essa racionalização ficou conhecida com o nome de "a visão de baixo para cima", porque, por serem engenheiros, suas análises partiam do chão de fábrica, ou seja, a tentativa de entender a organização a partir da tarefa (CARAVANTES, 2005).

Neste mesmo contexto, porém na Europa, em um grupo distinto também surgiu a preocupação com o desempenho organizacional. No entanto, o ponto inicial era outro, o entendimento da organização a partir da cúpula. Dessa forma algumas coisas são percebidas com maior clareza, como estruturação ou departamentalização da organização, que também ficou conhecida como anatomia, e seu funcionamento, conhecido também por fisiologia. Visto que essa nova visão foi nomeada de "cima para baixo", tendo como seu maior defensor o estudioso Henry Fayol (CARAVANTES, 2005).

2.1.2.1 Princípios da Administração Científica

Taylor desenvolveu no fim do século XIX estudos sobre as técnicas de racionalização do trabalho do operário. Os seus conceitos recomendavam a divisão do trabalho. No ano de 1911, Taylor publicou um estudo mais completo de acordo com a sua experiência na fábrica, tornando-o um modelo para a técnica

administrativa. Dentro deste estudo de Taylor, o atributo mais marcante é a busca de uma organização científica do trabalho (FERREIRA; REIS; PEREIRA; 2000).

De acordo com esse pressuposto, a Administração Científica é não somente o estudo completo, como também o teste de diferentes métodos de trabalho para a identificação das mais aperfeiçoadas e mais eficientes formas de alcançar um trabalho (WILLIAMS, 2011).

Taylor também visualizou e vivenciou diversos problemas, como o trabalho em ritmo lento, onde os empregados restringiam a produção ou diminuía propositalmente o seu ritmo de trabalho, denominada como vadiagem sistemática. Essa situação ocorria quando os trabalhadores produziam mais lentamente para a proteção dos seus próprios interesses, indo contra os funcionários apressados, os quais o ritmo de trabalho era significativamente mais rápido que o resto do grupo, a desobediência às regras, de forma a qual foi preciso tomar providências drásticas aplicando multas nos trabalhadores quando as leis eram desrespeitadas, por menor que fossem os delitos (WILLIAMS, 2011).

Deste modo, Taylor visualizou na elaboração da Teoria da Administração Científica a solução para melhorar a eficiência dentro da fábrica (WILLIAMS, 2011).

2.1.2 Teoria Administrativa Clássica

Seguindo a linha do americano Taylor, surgiu o francês Fayol, o qual inseriu pela primeira vez a tradicional divisão das funções do administrador, a qual Marras (2009), destaca como sendo elas: Planejar, organizar, coordenar, comandar e controlar.

Fayol tinha sua obra baseada na sua elevada vivência na alta administração. Mesmo assim, Fayol demorou a ser reconhecido nos EUA, até mesmo no seu próprio país, pois os seguidores da administração científica davam abertura apenas aos métodos de Taylor (FERREIRA; REIS; PEREIRA; 2000).

Ao passo que as ideias de Taylor modificaram as empresas a partir do chão de fábrica, as concepções de Fayol, moldadas pela sua vasta experiência como diretor geral, na maioria das vezes geravam mudanças que davam início no Conselho de Administração e apenas depois atingiam os níveis inferiores (WILLIAMS, 2011).

Fayol demonstrou toda sua aptidão quando foi contratado pelo Conselho Administrativo de uma empresa para encerrar as atividades da sua usina, que era dada como sem esperança de recuperação. No entanto, passados somente quatro meses de estudo e reflexão, ele deu início ao plano de recuperação da usina. Após algumas mudanças indispensáveis, como desenvolver novos produtos, escolher cuidadosamente os subordinados para cada área necessária desde a pesquisa, compras, produção e vendas, logo após delegando as responsabilidades corretas, a redução de custos ao remanejar a empresa para um local mais perto dos principais mercados; ele conferiu o sucesso do seu ato na empresa a mudanças nas práticas administrativas (WILLIAMS, 2011).

Fayol declarou, com embasamento na sua experiência como diretor geral, que "o sucesso de um empreendimento geralmente depende muito mais da capacidade administrativa de seus dirigentes do que de sua capacidade técnica" (WILLIAMS, 2011, p.33). Isso mostra a importância do administrador dentro das empresas.

Diante das concepções citadas, pode-se entender que a Teoria Clássica possuiu como principal objetivo definir como as funções administrativas claramente são aplicadas dentro das organizações (WILLIAMS, 2011).

2.1.3 Teoria das Relações Humanas

Na década de 20, o movimento de relações humanas ocasionou um desafio extremo à função de chefe pessoal. Esse novo modelo de administração teve como embasamento a mudança na relação entre empregados *versus* empregadores. Diferentemente da escola clássica, a qual atuava à base da força e do autocratismo, este novo modelo seguia na direção da eliminação dos conflitos e seus respectivos custos, deste modo aumentando a produtividade (MARRAS, 2009).

Este movimento das relações humanas consistiu em um esforço mútuo entre teóricos e práticos com a intenção de tornar os gerentes mais sensíveis com as necessidades dos seus trabalhadores (SILVA, 2008).

A valorização maior das relações humanas no trabalho surgiu, após a constatação da necessidade de levar em conta a importância dos fatores psicológicos e sociais na produtividade. Os alicerces desse movimento partiram dos estudos aperfeiçoados por Elton Mayo (GIL, 2001).

Elton Mayo trabalhou a maior parte de sua carreira na Harvard Business Scholl. Foi o incentivador mais respeitável e protagonista da Escola das Relações Humanas, também foi o responsável pela realização e coordenação da experiência de Hawthorne (SILVA, 2008).

Essa e outras experiências surgiram para enfatizar a importância de fatores sociais e psicológicos na produção. De forma que, como consequência, se passou a elevar as relações humanas no ambiente de trabalho. Dessa forma, alguns temas como comunicação, motivação, liderança e alguns tipos de supervisão passaram a serem considerados na administração pessoal (GIL, 2010).

Estudo algum na história da administração obteve tanta publicidade, ou foi alvo de tantas interpretações e tão aceito, e incrivelmente tão criticado duramente como esses experimentos realizados na fábrica da Western Eletric Co., no bairro de Hawthorne, em Chicago (SILVA, 2008).

Porém, Mayo destacou-se nesses estudos, afinal os experimentos feitos por ele são de extrema relevância para a teoria das organizações, pois sua teoria trouxe a importância das relações entre as pessoas dentro das empresas. O indivíduo é influenciado pelo ambiente em que ele exerce suas funções (SILVA, 2008).

2.1.4 Teorias Comportamentalistas

A abordagem comportamentalista, conhecida também por novas relações humanas, segundo Silva (2008, p.200) “teve origem como um desdobramento da Teoria das Relações Humanas e como uma tentativa de consolidar o enfoque das relações humanas nas teorias das organizações”.

A motivação humana é um assunto que vem dividindo a atenção dos estudiosos, cientistas e filósofos desde o século XX, onde houve as primeiras notícias e estudos científicos nesse campo (MARRAS, 2009).

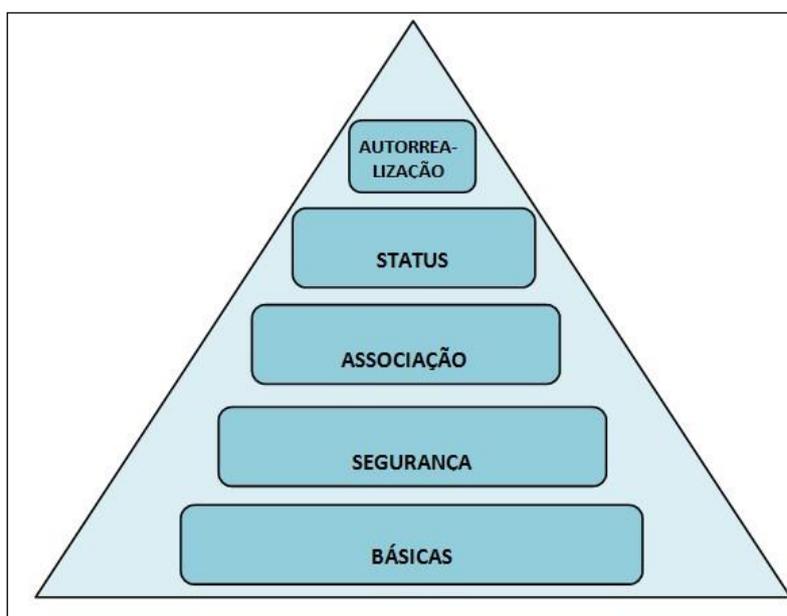
O foco no indivíduo como um ser com aptidão de inteligência e raciocínio, é a abordagem principal desta teoria. Esta motivou estudos peculiares da psicologia organizacional ou do trabalho, com o foco no indivíduo e seu comportamento, os grupos e também a organização em um todo (OLIVEIRA, 2008).

2.1.4.1 Hierarquia das Necessidades

No começo da década de 1940, Maslow criou sua teoria sobre hierarquia das necessidades, com a qual foi possível deduzir o que motiva cada ser humano. De acordo com o que dizia Maslow, o preceito básico da motivação é: “uma necessidade satisfeita não é um motivador de comportamento” (LACOMBE, 2012, p.158). Maslow deixou claro quando disse que “o que motiva as pessoas são as necessidades insatisfeitas”, o desenvolvimento, a evolução, se dá pelo esforço das pessoas em satisfazer as suas necessidades (LACOMBE, 2012, p.158).

Maslow desenvolveu uma teoria de motivação tendo como base o conceito de hierarquia de necessidades as quais influenciam no comportamento humano. Ele idealizou essa hierarquia pelo fato de o homem ser uma criatura a qual amplia suas necessidades no passar de sua vida. Ao alcance em que o ser humano alcança suas necessidades básicas, diversas outras mais elevadas tomam o predomínio do seu comportamento (CHIAVENATO, 2006).

Figura 1 – A Hierarquia das Necessidades segundo Maslow.



Fonte: LACOMBE, 2012 (adaptado pela autora).

Essa abordagem é estudada até os dias atuais devido à relevância em mostrar uma cadeia, explicando que o indivíduo possui uma hierarquia de necessidades. Essa teoria também foi alvo de muitas críticas, afinal, os indivíduos

são seres únicos, que possuem necessidades distintas, não podendo ser generalizadas. Embora a abordagem de Maslow seja genérica e ampla, ainda assim ela significa para a administração de recursos humanos um precioso modelo de desempenho sobre o comportamento das pessoas (CHIAVENATO, 2006).

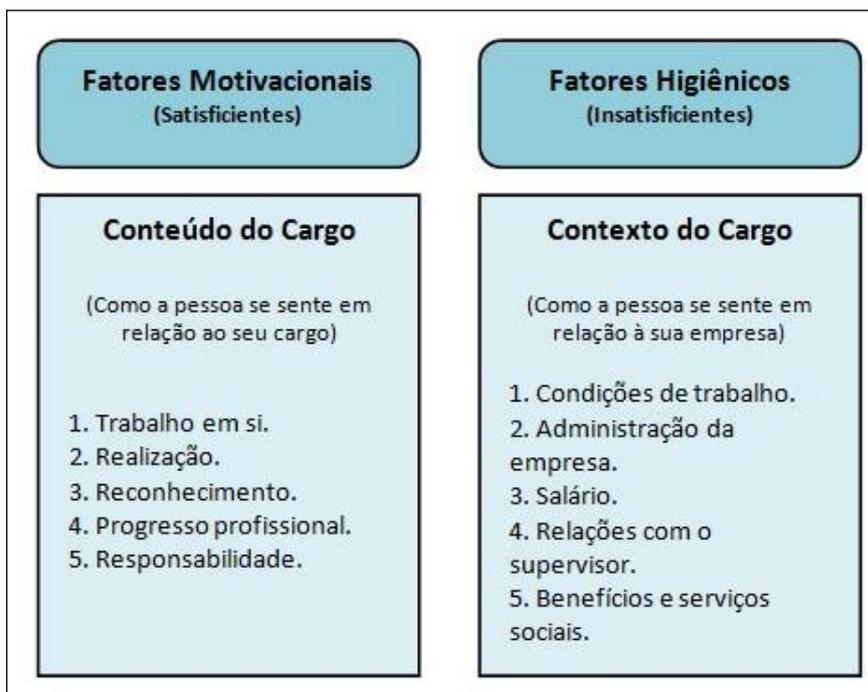
2.1.4.2 Teoria dos Dois Fatores – Frederick Herzberg

Frederick Herzberg teve seus estudos básicos em Psicologia, no entanto dedicou-se ao estudo da saúde mental dentro do mundo industrial, mais certamente a motivação humana nas circunstâncias de trabalho (CARAVANTES, 2005).

Herzberg foi quem mais enfatizou a grande importância da motivação no trabalho. Como resultados dos seus estudos alegaram que o maior fator motivacional para o ser humano, localiza-se dentro do seu próprio trabalho (MARRAS, 2009).

Após um estudo aprofundado, Herzberg constatou a evidência de que dois fatores distantes devem ser analisados e considerados quando se trata de satisfação do cargo (CHIAVENATO, 2006).

Figura 2 – Fatores Motivacionais e Higiênicos

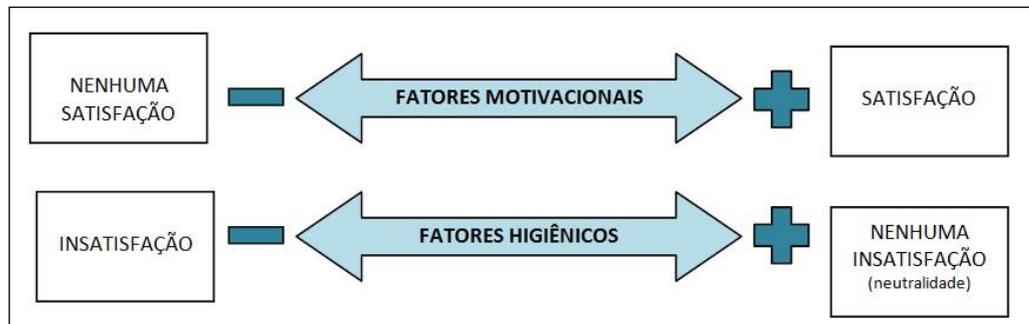


Fonte: CHIAVENATO, 2004 (adaptado pela autora).

Constatou-se que os fatores que originavam a satisfação estavam inclusos na própria tarefa, relacionado com o que o trabalhador faz, reconhecimento pela concretização das tarefas, responsabilidade, promoção profissional e aptidão para melhor executá-la. No entanto, verificou-se que os fatores ambientais, ou seja, externos à tarefa, como por exemplo, o tipo de supervisão recebida, condição do ambiente onde o trabalho é executado, e por fim, o próprio salário observado pelo trabalhador (CARAVANTES, 2005).

Herzberg tituló o primeiro grupo de fatores, de motivadores, e o segundo, higiênicos. Chamou-se de higiênicos visto que eles geram as condições básicas necessárias para que o trabalhador possa desenvolver suas atividades. Como por exemplo, a ausência de luminosidade ou de ar adequado, um clima interpessoal tenso ou um salário que não permita a satisfação das necessidades básicas faz com que o trabalhador se sinta insatisfeito. No entanto, quando ele possui todas essas necessidades básicas, ou seja, com sua higiene organizacional satisfeita, ele está somente no ponto onde o trabalhador possa ser motivado (CARAVANTES, 2005).

Figura 3 – Teoria dos dois fatores: Os satisficentes e os insatisficentes



Fonte: CHIAVENATO, 2006 (adaptado pela autora).

Herzberg concluiu que os fatores responsáveis pela satisfação profissional são completamente desprendidos e diferentes dos fatores responsáveis pela insatisfação profissional: “o oposto de satisfação profissional não seria a insatisfação, mas sim nenhuma satisfação profissional; e, da mesma maneira, o oposto de insatisfação profissional seria nenhuma insatisfação profissional e não a satisfação” (CHIAVENATO, 2006, p.116).

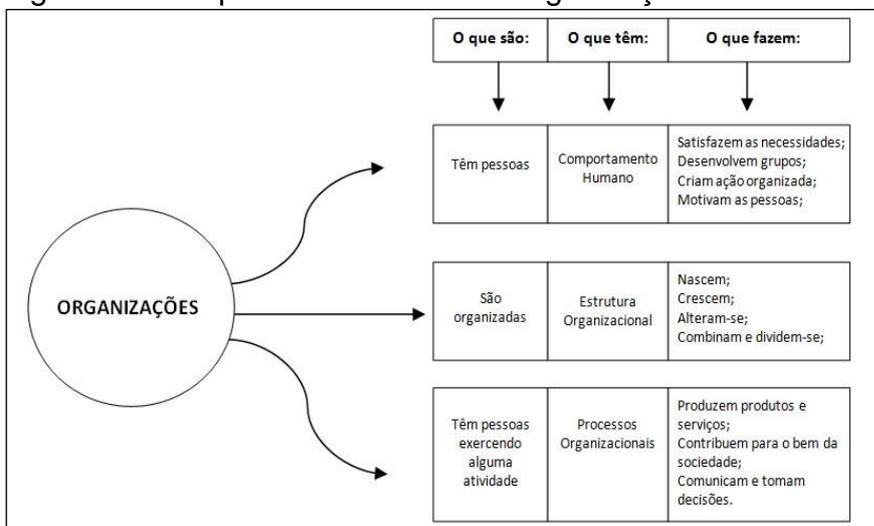
2.1.5 Teoria Geral dos Sistemas

Com origem nos estudos do biólogo alemão Ludwig Von Bertalanffy surge a Teoria Geral dos Sistemas. Nesta teoria identificou-se que alguns princípios e conclusões de determinadas ciências eram válidos e aplicáveis a distintas ciências, de forma que os seus componentes fossem entendidos como sistemas, sejam eles físicos, químicos, sociais, psicológicos entre outros. O estudo entendeu a importância da sinergia, e como ela poderia ser aplicada em todas as áreas existentes. Mostrou ainda que as ciências que uma vez eram colocadas como completamente estranhas entre si, de acordo com suas especializações, passaram a serem consideradas sob um olhar integrado, ou seja, um sistema (GIL, 2010).

Entende-se por sistema um conjunto de elementos ou partes inter-relacionadas que compõe um todo. Na administração considera-se uma abordagem sistêmica quando se incentiva gestores a expandir o seu intelecto buscando conexões entre distintos setores. Estes seriam os subsistemas, ou seja, sistemas menores no interior do sistema maior. Estas conexões entre sistemas e subsistemas resultam na criação da sinergia, que advém quando dois ou mais sistemas produzam mais operando em conjunto do que isoladamente (WILLIAMS, 2011).

Ainda que as organizações sejam compostas por pessoas, uma organização vai além desta soma de pessoas que a compõem. Existem outros elementos os quais geram uma sinergia, ou seja, o todo é maior que a soma das parcelas que o constituem (LACOMBE, 2012).

Figura 4 – Do que são formadas as organizações



Fonte: CHIAVENATO,2005 (adaptado pela autora).

Portando, a Teoria Geral dos Sistemas pode ser entendida, dentro das ciências sociais aplicadas como uma estrutura que precisa ser entendida como um todo, ou seja, uma parte depende da outra para que tudo funcione corretamente, entendendo as variáveis de um ambiente de sistema aberto, que identifica e se adapta ao ambiente em que está inserida (CHIAVENATO, 2005).

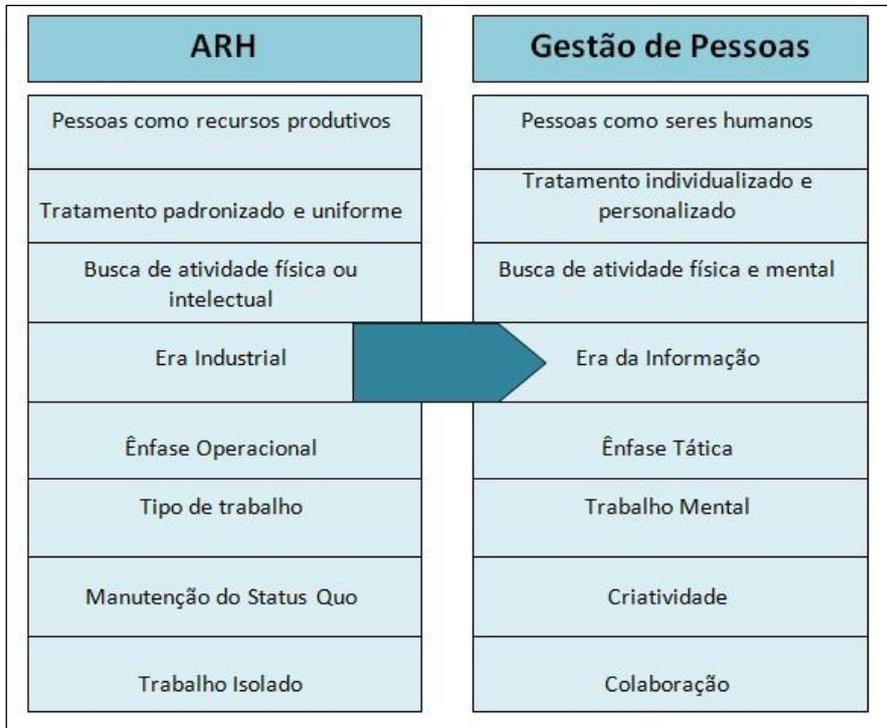
2.2 A GESTÃO DE PESSOAS: IMPORTÂNCIA E DESAFIOS

Tem-se como gestão de pessoas a função a qual objetiva a colaboração das pessoas atuantes de uma organização com a finalidade de atingir os objetivos, sejam eles organizacionais ou ainda individuais (GIL, 2001).

Em suma, a gestão de pessoas são os termos atuais para designar a forma como lidar com as pessoas dentro das organizações. Gestão de pessoas deve ser considerada como uma evolução das áreas nomeadas anteriormente como administração de recursos humanos, pois possui como objetivo entender as pessoas e suas funções dentro das organizações, de modo que consiga se obter o melhor resultado de cada colaborador individualmente (GIL, 2001).

Nos últimos tempos ocorreram diversas mudanças no mundo, os quais acabam influenciando direta ou indiretamente dentro das organizações, acarretando diferentes mudanças nos setores da organização. O setor de recursos humanos passa por transições constantes. Dentro destas pressuposições, pode-se entender que o setor de recursos humanos passa ser visto como um modelo de trabalho mecânico, e a gestão de pessoas como um tratamento diferente para com o indivíduo dentro da empresa (CHIAVENATO, 2014).

Figura 5 – Transição Administração de Recursos Humanos para Gestão de Pessoas



Fonte: CHIAVENATO, 2014 (adaptado pela autora).

Deste modo, o termo gestão de pessoas visa substituir a reconhecida expressão 'administração de recursos humanos', qual o foco passa a ser o reconhecimento do funcionário como um parceiro da empresa, de modo em que qualquer processo produtivo se realiza com a conjunta participação de parceiros (GIL, 2001).

2.2.1 Avaliação de Desempenho

Para uma melhor qualidade, as organizações necessitam desenvolver a definição do desempenho dos seus colaboradores durante o desenvolvimento de determinadas tarefas. Mesmo com o colaborar conhecendo efetivamente aquilo que a empresa espera dele, nem sempre ele corresponde a esta espera. Surge então a importância da identificação de problemas, de forma a qual as organizações estão gradativamente mais preocupadas com a implementação de sistemas de avaliação de desempenho (GIL, 2001).

As avaliações de desempenho servem para medir não só o desempenho dos mais diversos setores de uma organização seja financeiro, humano, operacional, técnico, vendas ou marketing, como também a qualidade de produtos ou serviços, o atendimento aos clientes, a produtividade da empresa, a lucratividade, e inclusive o desempenho humano (CHIAVENATO, 2014).

Chiavenato (2014) salienta que os principais aspectos a serem observados em uma avaliação de desempenho são os resultados, o desempenho, as competências e os fatores críticos de sucesso.

Em meio a distintos métodos para a avaliação de desempenho humano dentro das organizações, destacam-se cinco: Escalas gráficas, incidentes críticos, comparativo, escolha forçada e 360 graus (MARRAS, 2009).

A avaliação de desempenho foi desenvolvida para também acompanhar o desenvolvimento dos funcionários enquanto os mesmos permanecem na empresa, juntamente para medir o seu nível de CHA (conhecimentos, habilidades e atitudes) (MARRAS, 2009).

Por meio dos dados e análises obtidos com as avaliações de desempenho, torna-se possível adotar algumas medidas, *feedbacks* aos funcionários na intenção de um melhor aperfeiçoamento, auxiliar com programas de méritos, promoções e transferências, definir o grau de contribuição de um indivíduo ou grupo nos resultados da empresa, identificar colaboradores que necessitam de treinamento (MARRAS, 2009).

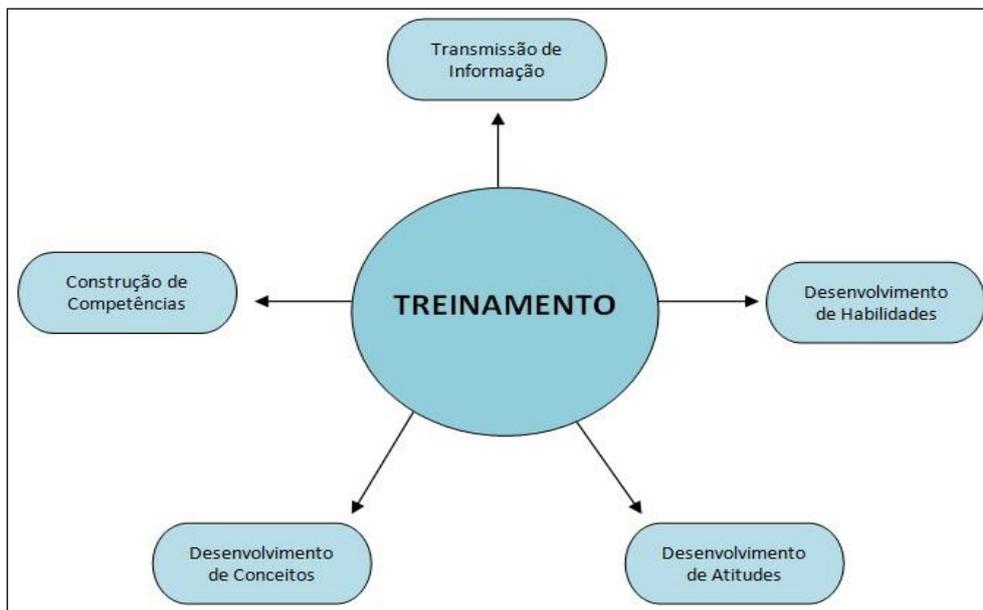
2.2.2 Treinamento

As empresas necessitam dispor de colaboradores competentes e motivados, não cabendo a elas decidirem se treinam ou não seus funcionários, afinal as pessoas são contratadas com suas qualificações genéricas e toda organização possui suas peculiaridades (LACOMBE, 2012).

O dinâmico ambiente das organizações exige o desenvolvimento de demandas voltadas á uma estável capacitação de seu pessoal, com o objetivo de torná-las cada vez mais eficaz no desenvolver de seu papel (GIL, 2001).

O treinamento deixou de ser visto como uma simples despesa e passou a ser considerado um valioso investimento, que gera para a organização um crescimento organizacional (CHIAVENATO, 2014).

Figura 6 – Consequências do Treinamento



Fonte: CHIAVENATO, 2014 (adaptado pela autora).

Marras, (2009), afirma que o âmbito de treinamento pode ser dividido em quatro etapas distintas, sendo elas:

1. Primeira etapa: Diagnóstico do treinamento;
2. Segunda etapa: Planejamento e Programação;
3. Terceira etapa: Execução do Treinamento;
4. Quarta etapa: Avaliação do Treinamento.

Treinar pessoas não é algo que se deva fazer apenas para novos colaboradores, mas sim usado continuamente dentro de uma organização bem administrada. Empresas passam a possuírem vantagens competitivas quando possuem um pessoal bem treinado (LACOMBE, 2012).

2.2.3 Remuneração

Nenhuma pessoa possui dedicação, esforço, competências e vibração sem esperar por um retorno apropriado e correspondente a esse investimento. As pessoas trabalham com a expectativa de obter um retorno (CHIAVENATO, 2014).

Todos os setores de uma organização necessitam de remuneração. No entanto, mais importante que isso é a necessidade que todas as organizações possuem em alcançar uma produtividade adequada de seu pessoal. Estes mesmos colaboradores que necessitam serem estimulados para se interessarem pelo crescimento da produtividade (LACOMBE, 2012).

As pessoas estão dispostas a dedicarem-se extremamente ao trabalho e as metas e objetivos impostos pelas organizações desde que de alguma forma, isso lhe traga algum benefício, algum tipo de retorno significativo. Em suma, o engajamento dos colaboradores dentro da empresa depende do nível de reciprocidade notado por elas (CHIAVENATO, 2014).

No entanto, remuneração não se classifica apenas pelo salário em valores pagos, mas também pelos benefícios não monetários oferecidos pela empresa (LACOMBE, 2012).

A remuneração total de um pessoal, leva em conta quatro componentes principais: a remuneração básica, que nada mais é que o salário mensal; incentivos salariais, que são compostos por bônus, prêmios, participações nos lucros, a qual é uma remuneração variável; entram também os incentivos não financeiros, que são as distribuições de ações, participação em metas e resultados, prêmios em viagens ou bens e também os benefícios, como seguro de vida, seguro saúde, refeições, transportes, entre outros (CHIAVENATO, 2014).

Há três tipos de salários, os quais são nomeados de: salário por unidade de tempo, salário por resultado e salário por tarefa (CHIAVENATO, 2014).

Embora o salário seja de extrema importância, há também um aspecto que é fortemente motivador e sensível: o reconhecimento do mérito do profissional (LACOMBE, 2012).

2.2.4 Motivação

A motivação é a vigor que estimula as pessoas a agirem. Colaboradores motivados em realizar o seu trabalho, seja individualmente ou em grupo, tendem a oferecer melhores resultados às empresas. Deste modo, pode-se entender que a motivação é combustível fundamental para a produtividade de uma organização (GIL, 2001).

Para Marras, (2009), existem três premissas básicas para adentrar ao espaço motivacional, são elas: estimular os colaboradores a atingirem os seus objetivos não só profissionais como também os pessoais; não desmotivar de forma alguma os colaboradores com ambientes, condições ou políticas inadequadas para um bom ambiente de trabalho e propiciar condições financeiras, físicas e psicológicas a ponto que se permita atingir um nível de qualidade de vida perto do desejado pelo colaborador.

A fim de compreender-se o comportamento humano, torna-se necessário conhecer sua motivação, afinal, motivação é tudo que possa impulsionar uma pessoa a atuar de diferentes modos (CHIAVENATO, 2006).

Organizações estão valorizando cada dia mais o comprometimento das pessoas, colaboradores comprometidos estão sendo inseridos nas práticas de soluções e é exatamente nesses funcionários que as organizações mais tendem a investir (GIL, 2001).

Claramente as pessoas são diferentes, inclusive no que tange à motivação, pois as necessidades dos indivíduos são distintas, acarretando em diferentes comportamentos, assim como os valores sociais variam de pessoa para pessoa, da mesma forma que a competência para alcançar objetivos é igualmente diferente, e assim por diante. No entanto, mesmo com tantas diferenças, o processo que dinamiza a motivação pode ser um pouco semelhante (CHIAVENATO, 2006).

Para motivar pessoas, uma série de recomendações são apresentadas, algumas delas como, valorizar os seus colaboradores, reconhecer os seus avanços, encorajar as suas iniciativas, oferecer incentivos, enriquecer suas funções, lhes delegarem certa autoridade, fazer avaliações, assim como promover mudanças (GIL, 2001).

2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Ao longo dos anos, quando se falava em qualidade nas empresas, ressaltava-se a produção. Atualmente, a qualidade consiste não apenas na qualidade do trabalho por si só, mas inclusive na qualidade de vida dos colaboradores. Ou seja, exprime que os colaboradores necessitam estarem felizes e motivados para que sejam produtivos (GIL, 2001).

As organizações passaram a observar a necessidade de se tornarem mais competitivas no mercado, deste modo, veio uma procura contínua pela capacitação profissional dos colaboradores, tendo em vista o crescimento da motivação pessoal (GONÇALVES et al., 2012).

A procura constante pela qualidade de vida no trabalho é considerada um processo contínuo de melhoria nos mais variados setores da empresa, sem a distinção de níveis hierárquicos (FERNANDES, 1996).

A qualidade de vida pode ser tida como a satisfação para com a vida. A qualidade de vida de uma pessoa é apresentada não só pela sua saúde, mas como também as limitações e possibilidades coletivas ou individuais (LIMA, 2004).

Pode-se afirmar também que a qualidade de vida é uma aliança de diferentes fatores os quais venham a proporcionar o equilíbrio e o bem estar do ser humano, seja nos aspectos emocionais, físicos ou ainda mentais (RIBEIRO; SANTANA, 2015).

Qualidade de vida no trabalho pode ser considerada também, um conjunto de ações que abrangem o diagnóstico e as implantações de melhorias e inovações, tanto gerenciais quanto técnicas, dentro do ambiente de trabalho. Ações que visam promover maiores condições de desenvolvimento humano na realização do trabalho (ALBUQUERQUE; LIMONGI-FRANÇA; 1998).

2.3.1 Origens e Definições

De acordo com Vieira (1996), foi apenas na década de 60 que se iniciaram as ações com a intenção de diminuir os efeitos negativos causados pelo emprego no bem-estar e na saúde geral dos trabalhadores. Ações que tiveram a frente líderes sindicais, empresários, cientistas sociais e governantes.

Deste modo, em 1970 surge a expressão qualidade de vida no trabalho, também denominada por QVT, criada por Louis Davis. Para Davis, o conceito de qualidade de vida no trabalho relaciona-se à preocupação com a saúde e o bem-estar do colaborador anexo ao desempenho e qualidade do seu trabalho (CHIAVENATO, 2014).

O surgimento do interesse das organizações com a qualidade de vida no trabalho nasceu em virtude da procura por um aumento em produtividade dentro das fábricas e também pela pressão dos trabalhadores em âmbito fabril (LIMA, 2004).

Os trabalhadores passam a almejar ambientes mais agradáveis para a realização de seu trabalho, desta forma, as empresas passam a serem desafiadas a investir no ambiente de trabalho, mais do que isso, as empresas se vêem na necessidade de implantar programas de qualidade de vida no trabalho (GIL, 2001).

Na mesma proporção em que as organizações buscam maior competitividade, produzindo mais e melhor a custos menores, os colaboradores procuram dentro das organizações o equilíbrio do estresse causado por essa busca contínua de resultados (MARRAS, 2009).

O bem-estar de um ser humano não se constitui apenas pelo ser físico, mas conjuntamente com o emocional, afetivo, psicológico e profissional (LIMA, 2004).

Conclui-se, então, quando os colaboradores estiverem trabalhando realizados e felizes, conseqüentemente, a produtividade deste colaborador será maior. Deste modo, as organizações são desafiadas a buscar o investimento em seus funcionários, com o intuito de gerar funcionários mais motivados em realizarem suas determinadas funções (GIL, 2001).

O principal eixo da qualidade de vida no trabalho é o de transformar as funções dos colaboradores mais satisfatórias, assim, obtendo cargos mais produtivos, afinal, como dito anteriormente, colaboradores satisfeitos aumentam a produção (LIMA, 2004).

Qualidade de vida no trabalho pode ser definida de distintas maneiras, porém ambas as definições possuem uma semelhança, a assertiva de que qualidade de vida anda no caminho contra os rigores do Taylorismo e do Fordismo, pois garantem uma maior humanização dentro do trabalho (MORAES; PEREIRA; SOUZA; GUSMÃO; 2001).

Vieira (1996) descreve a QVT, como sendo, um trabalho o qual é isento de riscos e ameaças a saúde do colaborador, seja ela física ou mental, e que conceda a oportunidade de um ambiente de trabalho justo e democrático, onde o trabalhador sinta-se a vontade para explanar seus conhecimentos, ideias e influenciar nas decisões à frente do seu cargo para um maior sucesso da organização a qual atua.

A qualidade de vida é considerada complexa e multidisciplinar, a qual Chiavenato, (2014), afirma que abrange diversos componentes, como a satisfação com o trabalho executado, as possibilidades de futuro na organização, o

reconhecimento pelos resultados alcançados, o salário percebido, os benefícios atribuídos, o relacionamento humano tanto na equipe como na organização, o ambiente psicológico e físico de trabalho, a liberdade de atuar e a responsabilidade de tomar decisões e também a possibilidade de estar engajado e de participar ativamente na organização.

Programas de qualidade de vida e a promoção da saúde geram ao ser humano uma maior resistência ao estresse, novamente resultando em uma maior eficiência no trabalho. Já para as empresas, ao adquirirem práticas de qualidade de vida no trabalho, as mesmas são beneficiadas com um trabalho mais saudável e forte, com um índice menor de absenteísmo e rotatividade, um menor custo de saúde assistencial, melhor imagem da empresa e novamente uma maior produtividade (SILVA; DE MARCHI; 1997).

Resumindo as definições destacadas por diferentes autores anteriormente, Fleury & Fleury (2000) analisam a qualidade de vida, como uma manifestação a qual vem ganhando espaços cada vez maiores no ambiente de trabalho. Ora pelo aumento da produtividade, ora pela importância da modernidade e competitividade, ou ainda na condição de um melhor atendimento que os clientes desejam. Por meio das melhorias no ambiente de trabalho e os resultados obtidos com a qualidade de vida no trabalho, podem significar para a empresa o alcance de seus objetivos, como estar pronta para enfrentar competições com o mundo á fora e comprometer seus colaboradores com as metas a serem atingidas pela empresa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos metodológicos devem ser compreendidos como elementos que orientam a sistematização da ciência, tal como indicam Barros e Lehfeld (2000).

A finalidade da metodologia de uma pesquisa é delimitar os caminhos adequados para que haja confiança nos dados apresentados (OLIVEIRA, 2006).

Em um nível aplicado, a metodologia estuda e analisa técnicas de pesquisas e verificação de novos métodos, os quais dirigem a captação e processamento de informações com o objetivo de resolver problemas de investigações (BARROS; LEHFELD, 2000).

Busca-se com uma pesquisa científica a obtenção de resultados os quais venham contribuir seja para solução de problemas ou ainda para agregar informações a quaisquer competências já existentes (PINHEIRO, 2010).

É necessário que as práticas aplicadas no desenvolvimento de uma pesquisa sejam lógicas e estejam em concordância em cada etapa da mesma. A escolha do tema, os objetivos, a metodologia e a coleta e análise de dados obtidos, precisam de um estabelecimento a fim de que o processo científico transcorra sem impasses maiores. Levando em conta que o sucesso de uma pesquisa dá-se em virtude dos métodos aplicados e aptidões utilizadas para alcançar os objetivos traçados (PINHEIRO, 2010).

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Em síntese, a pesquisa caracteriza-se como uma prática voltada à investigação de problemas práticos ou teóricos, por meio da aplicação de processos científicos (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007).

É importante identificar qual o método mais adequado para cada tipo de pesquisa, de modo que o mesmo precisa ter coerência em relação ao problema, aos objetivos e práticas as quais serão empregadas em seu desenvolvimento (ROESCH, 2005).

No presente estudo foi utilizada a pesquisa descritiva de campo e estudo de caso.

3.1.1 Pesquisa Descritiva

Conforme apresentado por Cervo, Bervian e Silva (2007, p.61) “a pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los”. Buscando descobrir, com o máximo de exatidão possível, a frequência em que um determinado fenômeno acontece, além de qual a sua conexão e relação com os demais, suas características e natureza (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007).

Portanto, para esta pesquisa de campo foi elaborado um questionário estruturado com perguntas fechadas, que foram aplicadas com os colaboradores da empresa estudada e também uma entrevista com perguntas abertas ao gestor da empresa.

3.1.2 Estudo de Caso

Conforme aponta Roesch (2005), a pesquisa por meio de estudo de caso propicia ao pesquisador a chance de explorar múltiplos fenômenos e variáveis dos mais diversos ângulos existentes. Podendo este estudo de caso ser executado por meio de análises em grupos ou individualmente, com a intenção de compreender fenômenos não traçados, por meio de opiniões e ações dos indivíduos envolvidos.

Yin (2005, p.27) destaca “o poder diferenciador do estudo de caso é a sua capacidade de lidar com uma ampla variedade de evidências, além do que pode estar disponível no estudo histórico convencional”.

A pesquisa foi um estudo de caso devido à profundidade dos dados coletados em uma empresa específica. Assim, a pesquisa foi realizada em uma empresa do ramo da tecnologia da informação localizada em Criciúma - SC.

3.2 DEFINIÇÃO DO CONTEXTO DE ESTUDO

A empresa em estudo atua no ramo da tecnologia de informação, fundada em 2003 e localizada na cidade de Criciúma - SC. A empresa surgiu através de grandes ideias unidas dos seus dois sócios. Refere-se a uma empresa de pequeno porte, no entanto possui grande eficiência ao desenvolver softwares que descomplicam o dia a dia das empresas da região em que atua. No presente momento, a empresa conta com 34 colaboradores diretos.

A população ou a delimitação do universo fundamenta-se em evidenciar as pessoas, coisas ou fenômenos que irão fazer parte da pesquisa, servindo como objeto de pesquisa, especificando atributos comuns (MARCONI; LAKATOS, 2005).

Conceitua-se como população de pesquisa o conjunto ou a totalidade dos elementos os quais possuem características precisas para um estudo. Já ao conjunto de elementos os quais são significativos desse universo, denomina-se de amostra (BARROS; LEHFELD, 2000).

Barros e Lehfeld (2000, p. 86) definem a amostra como "um subconjunto representativo do conjunto da população". A pesquisa aplicada irá empregar a amostragem não probabilística, tendo em vista que não serão utilizadas técnicas de análise estatísticas. Já o questionário foi feito *in loco* na empresa e realizado com todos os colaboradores, assim como a entrevista com o gestor.

3.3 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados é designada como a etapa da pesquisa a qual se obtêm as informações reais para a execução das informações alcançadas (BARROS; LEHFELD, 2000)

Marconi e Lakatos (2005) descrevem questionário como um instrumento de coleta de dados embasado por uma sucessão ordenada de perguntas.

A técnica escolhida foi um questionário estruturado com perguntas fechadas, que foram aplicadas *in loco* com os colaboradores da empresa entre os dias 15 e 17 de setembro. Posteriormente foi realizada uma entrevista com o gestor da empresa estudada no dia 30 de setembro.

3.4 TÉCNICA DE ANÁLISE DOS DADOS

Para Roesch (2005), a abordagem qualitativa torna-se essencial para a obtenção de informações distintas, com a intenção de aperfeiçoar ocorrências já existentes as quais necessitam de intermédio. Nesse cenário, afirma-se que esse tipo de pesquisa simplifica a compreensão da complexidade de determinados problemas para o entrevistador, de modo que possa aprofundar suas variáveis.

Para este trabalho a técnica de análise de dados selecionada foi qualitativa, devido à riqueza de conteúdo contida neste tipo de análise.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

A empresa em estudo atua no ramo de desenvolvimento de softwares desde 2003, quando os dois sócios uniram suas grandes ideias à vontade de fazer o melhor. Assim, juntaram suas habilidades e conhecimentos no mesmo foco. Desde então a empresa vem desenvolvendo soluções de alta tecnologia e que dão resultados nas empresas.

Para a empresa em questão, os colaboradores que ali trabalham são os que fazem a diferença na empresa, que a torna comprometida e inovadora. Com uma equipe de profissionais capacitados e engajados, a empresa desenvolve ideias e projetos que se traduzem na qualidade de seus produtos e serviços. Mais do que desenvolver softwares, a empresa busca descomplicar o dia a dia das empresas além de usar a tecnologia para descomplicar processos e desenvolver soluções as quais dão resultado.

A organização prega a estimulação da criatividade em buscar novas tecnologias e soluções as quais agreguem qualidade ao serviço prestado, assegurando a competitividade da mesma no mercado.

A missão da empresa é usar a tecnologia para fazer melhor o que precisa ser feito, e a visão, é ser reconhecida nacionalmente como uma empresa de excelência nos segmentos em que atuam, alcançando o crescimento contínuo, comprometida com a geração de valor para os sócios, colaboradores e clientes.

O estudo realizado ocorreu em dois momentos: primeiramente foi aplicado um questionário sobre qualidade de vida no trabalho, seguindo o modelo de Walton. Para Quilici e Xavier (2006), Walton dizia que são necessários alguns questionamentos fundamentais para a determinação do nível da qualidade de vida no trabalho, de modo que servem para fornecer uma estrutura. Assim, surgiu o seu modelo de questionário, para embasar o estudo aprofundado.

Segundo Vasconcelos et al (2010) há uma variedade de modelos para a avaliação da qualidade de vida no trabalho, no entanto um dos mais utilizados na área científica é o modelo criado por Richard Walton, o qual é formado por indicadores que influenciam os colaboradores, ferramenta que objetiva um diagnóstico sobre a QVT interna da empresa, dando aos gestores os resultados necessários para serem tomadas ações que possam melhorar as condições de trabalho.

Posteriormente, foi realizada uma entrevista com o gestor da empresa para melhor análise dos dados obtidos.

4.1 RESULTADOS OBTIDOS COM OS COLABORADORES

Conforme citado anteriormente, o questionário foi realizado segundo o modelo de Walton, utilizado constantemente para pesquisas no que concerne à qualidade de vida no trabalho. Os questionamentos foram realizados em duas partes. Na primeira parte os colaboradores tinham como opções: **Muito Ruim (MR); Ruim (R); Bom (B); Muito Bom (MB).**

A empresa possui 34 colaboradores diretos, destes, 30 responderam os questionários. Os colaboradores não foram identificados, mantendo a confidencialidade da pesquisa. Seguem os resultados:

4.1.1 Relacionamento com os colegas:

Parte 1: Quando questionados sobre o relacionamento com os colegas de trabalho:

Quadro 1 – Relacionamento com os colegas de trabalho

Primeira parte - Como você classifica o relacionamento:	B	MB	NR	TOTAL
1) Com os outros funcionários do mesmo nível hierárquico?	30%	70%	-	100%
2) Com funcionários de outros setores ou departamentos?	43%	57%	-	100%
3) Como você considera a cooperação entre os colegas de setor?	53%	47%	-	100%
4) O grau de interação com outras pessoas, requerido para execução de seu trabalho, pode ser considerado:	67%	30%	3%	100%
5) O ponto de vista dos colegas de setor quando um membro do grupo é promovido como o líder deste, pode ser analisado como:	47%	43%	10%	100%

Fonte: Elaborado pela pesquisadora (2016)

Em relação aos outros funcionários do mesmo nível hierárquico, 70% dos entrevistados consideram muito bom o relacionamento, os outros 30% acreditam que o relacionamento é apenas bom. Já com os funcionários de outros setores, percebe-se que apenas 57% dos entrevistados acham muito bom, aumentando a porcentagem de colaboradores que acham apenas bom para 43%.

Ao abordar a cooperação entre os colegas de setores, 53% acredita ser bom, enquanto 47% apontam como muito bom. Ao tratar o grau de interação com outras pessoas para a execução de seu trabalho, observa-se que 67% dos funcionários consideram a interação boa, enquanto apenas 30% consideram muito boas. Em relação ao ponto de vista dos colegas de setor quando um membro do grupo é promovido 10% dos entrevistados não souberam responder, enquanto 43% acham muito bom e 47% acham bom.

Conforme afirma Moscovici (1977), a maneira como os colaboradores lidam com suas diferenças individuais esboça certo clima entre as pessoas além de uma árdua influência na vida dos colaboradores, os quais convivem diariamente. Isso influencia tanto no comportamento organizacional, como nas relações interpessoais e principalmente na produtividade.

4.1.2 Relacionamento com o superior:

Parte 2: Quando questionados sobre o relacionamento com o superior

Quadro 2 – Relacionamento com o Superior

Primeira parte - Como você classifica o relacionamento:	B	MB	NR	TOTAL
1) Com o seu superior?	30%	70%	0%	100%
2) Como você considera as observações construtivas de seu superior sobre seu trabalho?	67%	33%	0%	100%
3) Como você classifica os meios utilizados por seu superior em extrair o melhor do seu potencial, incentivando a criatividade?	63%	37%	0%	100%

Fonte: Elaborado pela pesquisadora (2016)

Entrando na esfera de relacionamento com o superior, observou-se que somente 30% acham bom, enquanto a maioria, 70% identificam como muito bom. Já quando se trata sobre as observações construtivas do superior sobre o trabalho desenvolvido, somente 33% acreditam ser muito bom, enquanto a maioria de 67% acha apenas bom. Sobre a forma como o superior extrai o seu melhor e incentiva a criatividade dos colaboradores, a minoria classifica como muito bom, com 37%, já a maioria considera somente bom, com 63%.

Para Maximiano (2007), é considerado clima organizacional a forma como os colaboradores sentem-se em relação à empresa e seus gestores, de modo o qual o conceito foi evoluído para o conceito de qualidade de vida no trabalho.

Dessler (2003), aponta que a avaliação de desempenho serve também para indicar que foram estabelecidos alguns padrões de desempenho, de forma a qual o gestor necessita dar um *feedback* ao colaborador, para ajudá-lo a crescer e desenvolver de acordo com o que a organização espera do mesmo, assim eliminando deficiências ou ainda mantendo um bom nível de desempenho.

4.1.3 Em relação ao desempenho:

Parte 3: Quando questionados sobre o desempenho

Quadro 3 - Desempenho

Primeira parte - Como você classifica o relacionamento:	R	B	MB	NR	TOTAL
1) Como você avalia o grau de independência na realização de suas atividades dentro da empresa?	0%	77%	23%	0%	100%
2) O grau de sua participação, permitido pela organização, no planejamento do seu próprio trabalho, como pode ser avaliado?	7%	53%	40%	0%	100%
3) O grau em que seu trabalho envolve tarefas complexas, ou seja, que contém em si outras atividades utilizando sua variedade de conhecimento, habilidades e talentos, como pode ser avaliado?	0%	60%	33%	7%	100%
4) A quantidade de informações que você tem acesso para a realização de seu trabalho pode ser considerada:	13%	57%	30%	0%	100%
5) A qualidade das informações que você tem acesso para a realização de seu trabalho pode ser considerada:	10%	70%	17%	3%	100%

Fonte: elaborado pela pesquisadora (2016)

Em relação ao grau de independência para realizar suas atividades na organização, nenhum dos colaboradores consideram ruim, apenas 23% consideram muito bom, enquanto 77% avaliam como bom. Em relação à autonomia no planejamento do próprio trabalho, 7% dos colaboradores acreditam ser ruim, enquanto 53% afirmam ser bom e 40% consideram muito bom.

Sobre tarefas complexas, que exijam uma variedade de conhecimentos, habilidades e talentos, nenhum colaborador considera ruim, enquanto 7% não souberam responder, 33% acham muito bom e 60% avaliam apenas como bom. Em relação às informações recebidas para a realização de seu trabalho, 13% dos funcionários acham ruim esse acesso, enquanto 30% consideram muito bom e a

maioria de 57% considera bom, seguindo a mesma abordagem, mas considerando a qualidade dessas informações, 3% não souberam responder, enquanto 10% consideram ruim, 17% consideram como muito bom, já 70% avaliam somente como bom.

Segundo Brandão e Guimarães (2001) é necessário para as organizações modernas mecanismos de avaliação de desempenho nos mais diversos níveis, seja corporativo ou individualmente, afinal, não é apenas das competências específicas do colaborador o desempenho no trabalho, mas também das relações interpessoais, do ambiente de trabalho e das próprias características da organização.

4.1.4 Em relação às condições de trabalho

Parte 4: Quando questionados sobre as condições de trabalho

Quadro 4 – Condições de Trabalho

Primeira parte - Como você classifica o relacionamento:	R	B	MB	TOTAL
1) Considerando as condições ambientais de trabalho (iluminação, higiene, ventilação e organização) como você classifica o desempenho da organização?	0%	47%	53%	100%
2) Como você classifica os recursos materiais, necessários, oferecidos para a execução de sua função?	0%	80%	20%	100%
3) A preservação de sua privacidade dentro da organização pode ser considerada:	7%	43%	50%	100%
4) Quando decisões tomadas na organização o afetam, a possibilidade de revisão destas decisões, ou seja, de recurso, pode ser considerada:	10%	90%	0%	100%
5) O tempo que você passa com sua família, sem ser afetado pelo trabalho levado para concluir em casa, pode ser considerado:	3%	37%	60%	100%
6) O grau do impacto causado pela atividade exercida por você na empresa na vida de outras pessoas dentro ou fora da organização pode ser considerado:	7%	57%	37%	100%

Fonte: elaborado pela pesquisadora (2016)

Em relação às condições ambientais do trabalho, nenhum colaborador considera ruim, 47% dos colaboradores consideram bom, enquanto 53% acham muito bom. Tratando sobre os recursos materiais oferecidos para a execução do seu trabalho, nenhum colaborador classifica como ruim, 20% consideram muito bom enquanto a grande maioria, de 80%, consideram apenas bom. Sobre a privacidade dentro da empresa, 7% dos colaboradores acham ruim, enquanto 43% consideram bom e 50% avaliam como muito bom.

Analisando as respostas em relação à revisão de decisões que afetam os colaboradores, 10% avaliam como ruim, enquanto a maioria, 90% classificam como bom.

Sobre o tempo que os funcionários passam com suas famílias sem serem afetados pelo trabalho levado para casa resultaram em 3% avaliando como ruim, 37% classificando como bom e 60% afirmando ser muito bom.

Ao serem questionados sobre o impacto causado pela sua atividade na empresa na vida de outras pessoas, resultaram em 7% considerando ruim, 37% considerando muito bom, enquanto 57% avaliam como bom.

Conforme comenta Ferro (2008), na teoria dos dois fatores, insatisfação não significa o oposto de satisfação, assim como o oposto de satisfação não é considerado insatisfação. Herzberg dizia que o contrário da satisfação seria apenas a ausência de satisfação, assim como o oposto de insatisfação seria zero insatisfação. O mesmo autor ainda diz que com os fatores higiênicos completamente atendidos, causam aos empregados a ausência de insatisfação. No entanto, a satisfação dos colaboradores advém dos fatores motivacionais, os quais são intrínsecos ao colaborador e ao cargo.

Herzberg considera que as condições de trabalho são obrigação da empresa e não algo que venha a causar satisfação ao colaborador.

Assim, dentro das perguntas relacionadas às condições de trabalho, não causam satisfação do colaborador, são consideradas como condições “obrigatórias pela empresa”. Os fatores motivadores são intrínsecos, relacionados ao conteúdo do cargo.

4.1.5 Em relação à remuneração e benefícios

Parte 5: Quando questionados sobre remuneração e benefícios

Quadro 5 – Remuneração e Benefícios

Primeira parte - Como você classifica o relacionamento:	R	B	MB	NR	TOTAL
1) Como pode ser considerado o valor de seu pagamento em relação a sua contribuição (esforço, experiência, habilidades e qualificação) para esta organização?	7%	83%	3%	7%	100%
2) Os benefícios recebidos (vale transporte, auxílio alimentação, assistência médica e/ou odontológica) podem ser considerados:	3%	53%	43%	0%	100%

3) Como pode ser considerado o valor de seu salário em relação ao cargo ocupado, quando comparado ao valor pago por este mesmo cargo em outras organizações do mesmo ramo?	17%	67%	10%	7%	100%
--	-----	-----	-----	----	------

Fonte: elaborado pela pesquisadora (2016)

Levando em conta o valor que a empresa paga aos funcionários em relação às contribuições dos mesmos para a organização, 3% acham muito bom, 7% não souberam responder, enquanto outros 7% avaliaram como ruim, não satisfeitos com a remuneração e a grande maioria, 83% classificam como bom. Passando para os benefícios oferecidos pela empresa, apenas 3% acham ruim, 43% consideram muito bom, enquanto 53% afirmam ser bom. Já ao abordar a relação do salário do atual cargo do colaborador com o que é pago nas demais empresas do mesmo ramo, 7% não souberam responder, 10% consideram muito bom os seus salários comparado a outras empresas, 17% apontam como ruim enquanto a maioria, 67% afirmam ser bom.

Para Mota (2013), é considerada muito importante a remuneração, no entanto ela não garante por si só a satisfação profissional no ambiente corporativo.

Dutra (2006), diz que benefícios podem ser considerados um modo de remuneração complementar aos colaboradores, é considerado também o suporte os quais permitem uma segurança maior, a qual os funcionários não teriam acesso de outro modo. "Os benefícios devem funcionar como um instrumento de atração e de retenção de pessoal" (CHIAVENATO, 2006, p.194).

4.1.6 Em relação à imagem da empresa

Parte 6: Quando questionados sobre a imagem da empresa

Quadro 6 – Imagem da Empresa

Primeira parte - Como você classifica o relacionamento:	B	MB	NR	TOTAL
1) Como é a imagem da empresa perante a região?	60%	40%	0%	100%

Fonte: elaborado pela pesquisadora (2016)

Ao serem questionados sobre a imagem da empresa na região a qual atuam, 40% dos entrevistados consideram muito boa, enquanto 60% consideram boa.

Para a empresa em estudo, o seu comprometimento é agir consciente de que o trabalho de cada colaborador é fundamental para o sucesso da empresa, tendo como base motivação, empenho e dedicação, além de trabalhar com honestidade e profissionalismo.

4.2 FREQUÊNCIA

A parte dois é referente à frequência. Os colaboradores tinham como opções as respostas: **Nunca (N)**; **Raramente (R)**; **Moderadamente (M)**; **Frequentemente (F)**; **Sempre (S)**.

4.2.1 Em relação às condições de trabalho

Parte 1: Quando questionados sobre as condições de trabalho:

Quadro 7 – Condições de trabalho

	N	R	M	F	S	NR	TOTAL
1)	0%	20%	40%	30%	10%	0%	100%
2)	80%	17%	3%	0%	0%	0%	100%
3)	77%	17%	7%	0%	0%	0%	100%
4)	43%	13%	23%	7%	10%	3%	100%
5)	0%	0%	3%	0%	97%	0%	100%
6)	80%	7%	3%	0%	7%	3%	100%
7)	47%	43%	10%	0%	0%	0%	100%

Fonte: elaborado pela pesquisadora (2016)

Legenda:

1) O trabalho lhe traz preocupações e aborrecimentos?
2) A maneira como seu superior faz considerações e observações sobre seu trabalho e sua produtividade causa-lhe humilhação ou outros transtornos perante colegas de trabalho?
3) A poeira, o ruído e o calor causam-lhe mal estar, prejudicando sua saúde?
4) São utilizadas ferramentas e técnicas de proteção e segurança no trabalho?
5) São realizados exames médicos de admissão?
6) São realizados exames médicos periódicos?
7) São levados trabalhos para finalizar em casa?

Ao serem questionados sobre o trabalho lhes trazerem aborrecimento, 10% dos colaboradores apontam que sempre, 20% afirmam que raramente, enquanto 30% dizem que isso ocorre frequentemente, já 40% dos colaboradores apontam como moderadamente esses aborrecimentos. Observa-se que sobre a forma como o superior faz suas considerações causarem desconforto, a maioria de

80% afirmam que isso nunca ocorreu, 17% raramente e uma minoria apontam moderadamente com 3%. Em questionamento sobre o ambiente, poeira, ruídos ou calor, 77% dos entrevistados afirmam que nunca os prejudicaram, 17% acreditam que raramente, enquanto apenas 7% consideram moderadamente essa ocorrência.

Em relação a ferramentas e técnicas de proteção e segurança no trabalho, 3% dos entrevistados não souberam responder, 7% apontam como frequentemente o uso, 10% afirmam que sempre há, 13% raramente, enquanto 23% consideram moderadamente a existência de ferramentas e técnicas de proteção e segurança. Em contrapartida 43% responderam nunca. Ao abordar a realização de exames médicos na admissão, apenas 3% pontuam como moderadamente, enquanto 97% dos funcionários entrevistados afirmam que sempre. Já em relação aos exames médicos periódicos, 80% dos entrevistados dizem que nunca existiu, enquanto 7% consideram raramente, outros 7% afirmam haver sempre e 3% não souberam responder.

Quando questionados se é necessário levar trabalhos para conclusão em casa, 10% apontam como moderadamente, 43% raramente e 47% nunca necessitaram.

Conforme afirmam Silva e de Marchi (1997), adotar nas empresas programas de qualidade de vida e promoção da saúde dão ao colaborador mais estabilidade emocional, melhora os relacionamentos, além de uma maior motivação e ainda cria-se uma resistência ao estresse de modo que aumenta a eficiência do colaborador, logo agregando para a empresa.

Chiavenato (2004) aponta que a eficiência do colaborador no desenvolver das suas atividades, não é dependente apenas do método de trabalho e incentivo salarial, mas também das condições de trabalho, as quais são prioridades o bem-estar físico do colaborador.

4.2.2 Em relação à qualidade de vida

Parte 2: Quando questionados sobre a qualidade de vida:

Quadro 8 – Qualidade de vida

	N	R	M	F	S	NR	TOTAL
1)	7%	7%	17%	23%	47%	0%	100%
2)	13%	30%	40%	13%	3%	0%	100%
3)	0%	0%	20%	33%	47%	0%	100%
4)	17%	23%	40%	10%	7%	3%	100%
5)	0%	0%	7%	20%	73%	0%	100%
6)	0%	7%	7%	37%	50%	0%	100%
7)	13%	30%	30%	10%	13%	3%	100%
8)	13%	30%	30%	10%	13%	3%	100%

Fonte: elaborado pela pesquisadora (2016)

Legenda:

1) A organização realiza confraternizações ou atividades de lazer com os funcionários e suas famílias?
2) Seu trabalho influencia em sua vida familiar?
3) Fora do seu trabalho, você tem tempo disponível para lazer e atividades sociais?
4) É necessária a realização de horas extras?
5) Na sua percepção, o tratamento para com os funcionários, independente de sexo ou idade ou cargo ocupado, é igualitário e sem preconceitos?
6) Você se sente à vontade para expressar sua opinião aos seus superiores?
7) Você recebe gratificações ou bonificações de acordo com a sua produtividade?
8) Ocorrem promoções baseadas em sua competência e produtividade?

Ao entrar na esfera sobre qualidade de vida, perguntou-se primeiramente se a organização promovia confraternizações ou atividades de lazer com os funcionários, 7% responderam que nunca, outros 7% apontam como raramente, 17% classificam como moderadamente, enquanto 23% indicam frequentemente e 47% dizem que sempre. Ao serem questionados se o trabalho influencia sua vida pessoal, 3% dos colaboradores responderam que sempre, 13% apontam que frequentemente, outros 13% afirmam que nunca, enquanto 30% e 40% respectivamente apontam como raramente e moderadamente.

Questionou-se também como os funcionários classificam o tempo disponível fora do ambiente de trabalho, para seu lazer e atividades sociais, nenhum funcionário respondeu que nunca ou raramente, 20% dos funcionários indicam que possuem moderadamente, 33% frequentemente, enquanto 47% afirmam que possuem sempre.

Ao serem abordados em relação à necessidade de realizar horas extras, obteve-se o seguinte resultado, 3% não responderam, 7% precisam sempre, 10% necessitam frequentemente, 17% nunca precisaram, 23% necessitam raramente, enquanto 40% necessitam moderadamente.

Buscou-se conhecer também a percepção dos funcionários em relação ao tratamento igualitário que recebem independente de sexo, idade ou cargo em que ocupam, 7% consideram moderado, 20% afirmam frequentemente, enquanto a grande maioria, 70%, aponta que sempre há tratamento igualitário. Este tratamento igualitário destaca-se como um diferencial da empresa, afinal foi constatado através de pesquisas recentes que as mulheres recebem menos que os homens, mesmo quando ocupam o mesmo cargo.

Ao abordar se o funcionário sente-se a vontade para expressar sua opinião aos seus superiores, percebe-se que 7% apontam como raramente, outros 7% moderadamente, 20% sentem-se frequentemente à vontade, enquanto 50% sentem-se sempre à vontade. Sobre o recebimento de gratificações ou bonificações por parte da empresa de acordo com a produtividade do funcionário, 3% não souberam responder, 10% e 13% apontam respectivamente como frequentemente e sempre essas gratificações ou bonificações, enquanto outros 13% apontam que nunca há essas recompensas, 30% avaliam como raramente e outros 30% como moderadamente. Em relação a promoções baseadas na competência e produtividade pela empresa na visão do colaborador, 3% não souberam responder, 10% apontam como frequentes, 13% afirmam que há sempre, enquanto outros 13% consideram que nunca há, 30% apontam como raramente e outros 30% moderadamente.

Segundo Vasconcelos (2001) há a necessidade e a persistência em transformar a qualidade de vida no trabalho em uma ferramenta gerencial efetiva, principalmente levando em conta as rotinas diárias cada vez mais estressantes e desgastantes.

"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" FRANÇA (1997, p.80).

Conforme apresenta Limongi-França (2004), houve estudos com diferenciados executivos de Rh sobre QVT os quais confirmam, majoritariamente, ênfases no aumento da produtividade, competitividade, resultados, imagem da empresa, além do aumento na qualidade dos serviços oferecidos.

4.2.3 Em relação ao desempenho

Parte 3: Quando questionados sobre o desempenho:

Quadro 9 – Desempenho

	N	R	M	F	S	NR	TOTAL
1	30%	27%	40%	3%	0%	0%	100%
2	0%	33%	33%	30%	3%	0%	100%
3	0%	0%	43%	50%	7%	0%	100%
4	0%	0%	13%	17%	60%	10%	100%
5	0%	0%	27%	43%	30%	0%	100%

Fonte: elaborado pela pesquisadora (2016)

Legenda:

1) Há investimento em sua carreira através de oferecimento de cursos ou estímulo para dar continuidade aos estudos ou fazer cursos complementares, de graduação, pós-graduação ou outros cursos de especialização?
2) Necessita receber autorização do superior para decidir o que e como fazer o seu trabalho:
3) As informações e conhecimentos sobre seu trabalho são suficientes para decidir o que e como fazer seu trabalho.
4) É de sua responsabilidade o resultado, a qualidade e o bom desempenho de seu trabalho.
5) Dentro de sua função, você participa da realização de toda a tarefa (início, meio e fim com resultado visível)?

Ao serem abordados sobre a existência de investimento em suas carreiras, através de oferecimento de cursos ou estímulos para cursos complementares, de graduação, de pós-graduação ou outros cursos de especialização, os funcionários responderam: 3% afirmam ser frequente esse investimento, 27% apontam como raramente, 30% nunca receberam esse tipo de investimento, enquanto 40% apontam moderadamente esse investimento.

Sobre a necessidade de receberem autorização do superior para a decisão de o que e como fazer o seu trabalho os colaboradores apontaram: 3% sempre, 30% precisam da autorização frequentemente, enquanto 33% precisam moderadamente e outros 33% necessitam raramente.

Ao questionar se as informações e conhecimentos sobre o trabalho são suficientes para tomar decisões de como fazer o seu trabalho, obteve-se os seguintes resultados: 7% consideram sempre suficientes, 43% avaliam como moderadamente suficientes e 50% consideram frequentemente suficientes. Ao abordar sobre a responsabilidade do resultado, da qualidade e o bom desempenho do seu trabalho, 10% dos entrevistados não souberam responder, 13% classificam como moderadamente essa responsabilidade, 17% apontam como frequentemente,

enquanto a maioria, 60% classificam como sempre a responsabilidade com os resultados de seu trabalho.

Em relação à participação completa dos colaboradores em todo o processo do trabalho, 27% apontam como moderadamente, enquanto 30% afirmam que sempre participam de toda a realização e 43% participam frequentemente de todo o processo.

De acordo com Levinson (1997) há três atribuições primordiais quando se trata de avaliação de desempenho, primeiramente é um *feedback* pertinente, respondendo ao colaborador sobre o seu desempenho, em segundo, auxiliar como uma base para modificações e mudanças que propiciem hábitos de trabalho mais eficazes, aumentando o rendimento dentro da organização, por último suprir os gestores com as informações necessárias que venham a serem utilizadas futuramente em promoções, revisão de remunerações e etc.

Barbosa (1999) afirma que o critério básico de uma organização deve ser o conjunto de talentos de um colaborador, suas habilidades e seus esforços, o desempenho o qual o colaborador demonstra que assim se define a meritocracia.

4.2.4 Em relação à empresa

Parte 4: Quando questionados sobre a empresa:

Quadro 10 – Empresa

	N	R	M	F	S	TOTAL
1	0%	0%	13%	50%	37%	100%
2	0%	0%	3%	30%	67%	100%
3	97%	3%	0%	0%	0%	100%

Fonte: elaborado pela pesquisadora (2016)

Legenda:

1) A Empresa é reconhecida e possui prestígio na região?
2) Você sente orgulho de dizer onde trabalha?
3) Você participa de algum projeto social da Empresa junto à comunidade local?

Ao serem questionados se a empresa era reconhecida e se possuía prestígio na região, 13% apontaram como moderadamente, 37% como sempre e 50% como frequentemente conhecida e com prestígio na região.

Quando perguntados sobre sentir orgulho de dizer onde trabalham, 3% consideram moderadamente, 30% frequentemente e a maioria, 67% consideram sempre.

A última questão objetivou-se saber se os colaboradores participam de algum projeto social da empresa ou junto à comunidade local, apenas 3% responderam que raramente enquanto 97% afirmaram que nunca participaram de nenhum projeto social junto à empresa. Os colaboradores não participam diretamente, porém, indiretamente participam sempre. Ao discutir com o gestor sobre projetos sociais, o mesmo destacou que todo o sistema do Bairro da Juventude, entidade destinada a crianças e jovens carentes, é uma doação da empresa, além de eventuais entregas de cestas básicas e afins.

Tortorette (2010) diz que a importância de projetos sociais hoje vai além da valorização da imagem institucional, os projetos sociais passaram a ser importantes para os próprios colaboradores, tendo em vista que os colaboradores os quais participam dessa prática ativamente melhoram sua qualidade de vida.

4.3 ENTREVISTA COM O GESTOR

Nesta etapa, aplicou-se um questionário com um dos sócios da empresa, o qual atua como gestor da mesma. Foram feitas perguntas por meio de um roteiro de entrevista.

1- Quais os critérios para a inserção dos colaboradores na empresa?

Segundo o gestor da empresa, é extremamente importante o colaborador “ser uma pessoa motivada e inteligente, ter brilho nos olhos e vontade de conquistar um algo a mais, ser uma pessoa legal de conviver em equipe”.

2- Qual a sua concepção sobre qualidade de vida no trabalho dos seus colaboradores?

O gestor afirma acreditar que deva ser o melhor possível, pois já conquistaram vários benefícios para seus colaboradores e querem ainda mais.

3- Quais ações são realizadas para que o colaborador se mantenha motivado no seu dia a dia?

O gestor considera a “valorização do seu trabalho, respeito, oportunidades de crescimento junto com a empresa. Passamos muito tempo da nossa vida aqui na empresa, nossas ações visam unir as pessoas, existe um laço de amizade e comprometimento que ultrapassa até mesmo o lado profissional”.

4- A empresa investe na carreira do colaborador por meio de cursos, cursos complementares, graduação, pós-graduação?

O gestor afirma que são disponibilizados “alguns cursos e treinamentos. Mas principalmente direcionamento na carreira, dando oportunidade de crescimento na empresa”.

5- Como funcionam os *feedbacks* na empresa?

O gestor aponta “conversas abertas com gestores, geralmente a cada dois meses, e também conversas informais durante o dia-a-dia, procuramos dar nossos *feedbacks* de forma bem direta e sincera para que realmente faça a diferença na sequência do trabalho”.

6- Existe algum tipo de avaliação de desempenho na empresa? Com que frequência é realizada?

Conforme afirma o gestor “formalmente não, informalmente todos os dias. Geralmente a cada seis meses é necessário analisar o desempenho de cada pessoa, neste caso para promover ou até mesmo dar um direcionamento”.

7- Como você acredita ser o relacionamento entre os colaboradores da sua empresa?

Para o gestor o relacionamento entre os colaboradores são ótimo, “cultivamos uma cultura de amizade”.

8- Como funciona o crescimento do colaborador na empresa? Existem promoções? Plano de carreira?

O gestor afirma que “existe um plano de carreira informal, aonde realizamos avaliações pontuais, nosso objetivo é que todos evoluam, pessoas que ficam estagnadas é um problema, somos forçados a tomar algumas atitudes, até mesmo o desligamento, pois manter ela nesta situação prejudica a empresa e a própria pessoa que estará desmotivada”.

9- Como são as condições ambientais de trabalho (iluminação, higiene, ventilação e organização)?

O gestor aponta que “procuramos fazer sempre o melhor, para que todos tenham o conforto na execução dos trabalhos, com ambientes para descanso e diversão, com pufes, jogos, etc, por exemplo os carros da empresa usados pelos técnicos externos são equipados com ar-condicionado, direção hidráulica, tudo isso pensando no seu bem estar, para que cheguem no cliente mais feliz”.

10- A empresa realiza algum tipo de projeto social? Qual a importância desses projetos para a empresa?

Segundo o gestor “desenvolvemos um sistema de telemarketing para o Bairro da Juventude para realizar a captação de recursos, além disso, toda gestão do Bairro da Juventude é feita através do nosso ERP (sistema integrado), é um trabalho gratificante que ajuda aproximadamente 1.200 crianças carentes, além disso, realizamos algumas ações pontuais, como doações e patrocínios. Nossa intenção é fazer muito mais, como campanhas de doação de agasalho, brinquedos, etc”.

11- O que você acredita ser o investimento mais importante dentro de uma organização?

Para o gestor “sem dúvida nenhuma são as pessoas, nós atuamos no ramo de serviços, nossa matéria prima principal são as pessoas, então, mantendo todos motivados e felizes o rendimento é muito maior”.

4.4 ANÁLISE GERAL DOS RESULTADOS

O presente estudo teve como objetivos caracterizar a empresa que é objeto de estudo com ênfase nos desafios apresentados pelo segmento em que atua; identificar como estão as práticas de QVT que são adotadas pela empresa em estudo, na visão dos colaboradores; identificar a QVT na visão do gestor da empresa; relacionar a percepção dos colaboradores e do gestor sobre as práticas adotadas e o seu respectivo desempenho.

Para obter os resultados foi feita uma entrevista com o gestor e aplicado junto aos colaboradores um questionário seguindo o modelo de Walton, o qual foi dividido em duas partes, na primeira os colaboradores respondiam com muito ruim; ruim; bom e muito, já a segunda parte foi referente à frequência de alguns fenômenos, respondidos com nunca; raramente; moderadamente; frequentemente, e sempre.

Através da pesquisa realizada, obtiveram-se diversos aspectos positivos em relação à qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da empresa estudada.

Quando questionados sobre o relacionamento com os colegas de trabalho sejam os de mesmo nível hierárquico (70%) ou com os de outros setores (57%), a maioria dos colaboradores consideram muito bom essa relação, assim como o gestor aponta a existência de uma cultura de amizade dentro da organização quando questionado sobre o relacionamento dos seus colaboradores. Em relação à cooperação dos colegas de setores (53%), a interação com as outras pessoas necessárias para a execução do seu trabalho (67%) e o ponto de vista dos mesmos com a promoção de colegas (47%) são vistos como bom.

Para a maioria dos colaboradores (70%) o relacionamento com o seu superior é considerado muito bom, ressaltando novamente a cultura da amizade dentro de todos os níveis hierárquicos da empresa. Onde se questionou sobre as observações construtivas do superior em relação ao trabalho desenvolvido (67%) e os meios utilizados pelo superior para extrair o melhor do colaborador (63%) a maioria considera bom.

Em relação ao grau de independência para a realização das atividades na empresa (77%), o grau da participação permitida pela empresa no planejamento do trabalho a ser executado (53%) e o grau em que o trabalho a ser executado envolve tarefas complexas, que necessitem de outras atividades e outros talentos e conhecimentos, a maioria dos colaboradores classificam como bom, quando se questiona sobre a quantidade (57%) e a qualidade das informações as quais o colaborador tem acesso para a realização do trabalho, mais da metade dos colaboradores consideram bom, uma pequena porcentagem de 13% consideram a quantidade de informações ruim e outros 10% consideram a qualidade das informações ruins.

Adentrando a esfera das condições de trabalho, 53% dos colaboradores consideram as condições ambientais de trabalho muito boas, cruzando com a fala do gestor que diz "procuramos fazer sempre o melhor, para que todos tenham conforto na execução dos trabalhos [...]" e ainda afirma que a qualidade de vida no trabalho "[...] deva ser o melhor possível, pois já conquistaram vários benefícios para seus colaboradores e querem ainda mais".

Referente aos recursos materiais necessários, os quais são oferecidos pela empresa para a execução das funções determinadas, 80% dos colaboradores apontam como bom e 20% como muito bom, não existindo nenhuma queixa por parte dos funcionários quanto ao ambiente de trabalho.

Ao tratar da preservação da privacidade dos colaboradores dentro da organização, a metade dos funcionários considera muito bom, no entanto uma pequena parcela (7%) considera ruim. Sobre a possibilidade de revisão das decisões tomadas na empresa quando afetam o colaborador, ou seja, o recurso das mesmas, apenas 10% dos colaboradores afirma ser ruim, já 90% dos colaboradores afirmam ser bom. Considerando o tempo que os colaboradores passam com sua família, sem serem afetados pelo trabalho para concluir em casa a maioria (60%) afirma ser muito bom. Quando questionados pelo grau do impacto causado pela

atividade a qual exercem na empresa na vida de outras pessoas, a maioria (57%) diz ser bom, enquanto apenas 7% colocam como ruim.

Em relação à remuneração e aos benefícios a empresa é vista com bons olhos pelos colaboradores, onde a maioria (83% e 53%) considera bom o valor de seu pagamento *versus* as contribuições para com a empresa e os benefícios oferecidos, uma minoria de apenas 7% e 3% apontam como ruim. Quando o colaborador analisa seu salário em relação ao cargo ocupado comparando com o valor pago por outras organizações do mesmo ramo, continuam evidenciando como bom, no entanto cresce significativamente a porcentagem dos que consideram ruins, para 17%.

Ao analisar a frequência, foi constatado que quando questionados sobre se o trabalho trouxe aborrecimento, somente 10% dos colaboradores apontam que sempre, enquanto a maioria dos colaboradores (40%) aponta apenas como moderadamente.

Em relação à forma como o gestor faz suas considerações, se causa ou não desconforto, a maioria (80%) afirma que isso nunca ocorreu, onde somente 3% apontam que moderadamente. O gestor diz que não há *feedbacks* formais, no entanto utilizam conversas informais durante o dia a dia para explicitar de forma direta e sincera, de modo que realmente faça diferença na sequência do trabalho destes colaboradores.

Ele ainda afirma que o patrimônio mais importante da empresa “sem dúvida nenhuma são as pessoas, nós atuamos no ramo de serviços, nossa matéria prima principal são as pessoas, então, mantendo todos motivados e felizes o rendimento é muito maior”.

Ao serem questionados sobre o ambiente de trabalho, poeira, ruídos ou calor, a maioria (77%) dos colaboradores afirmam que isso nunca os prejudicou e somente 7% consideram moderadamente essa ocorrência. Em relação a ferramentas e técnicas de proteção e segurança no trabalho 23% consideram moderadamente esse uso, enquanto a maioria (43%) responde que nunca houve ferramentas ou técnicas de proteção e segurança. Quando questionados sobre realização de exames, na admissão, 97% dos funcionários afirmam ocorrer, no entanto quando questionados sobre a realização de exames periódicos, 80% dos entrevistados dizem que nunca existiram.

Quando questionados sobre a necessidade de se levar trabalhos para a conclusão em casa, 10% moderadamente, 47% nunca necessitaram, enquanto 43% necessitaram raramente, notou-se que na empresa em estudo nenhum colaborador afirmar necessitar fielmente desta prática.

Quanto à qualidade de vida, o gestor afirma que “deve ser o melhor possível, pois já conquistaram vários benefícios para seus colaboradores e querem ainda mais”. E ainda confirma que a “valorização do seu trabalho, respeito, oportunidades de crescimento junto com a empresa. Passamos muito tempo da nossa vida aqui na empresa, nossas ações visam unir as pessoas, existe um laço de amizade e comprometimento que ultrapassa até mesmo o lado profissional”.

Enquanto aos colaboradores, ao serem perguntados sobre confraternizações ou atividades de lazer com os funcionários, proporcionadas pela organização, 23% indicam que frequentemente e 47% apontam como sempre.

Ao serem questionados se o trabalho influencia em suas vidas pessoais, 30% e 40% respectivamente apontam como raramente e moderadamente. Em relação ao tempo disponível fora do ambiente de trabalho para o lazer e atividades sociais, nenhum funcionário respondeu que nunca ou raramente, 20% dos colaboradores indicam que possuem moderadamente este tempo, 33% frequentemente, enquanto a maioria afirma que possui sempre tempo disponível para a realização de suas atividades sociais e de lazer.

Ao questionar sobre a necessidade de realização de horas extras, a maioria (40%) necessita moderadamente. Buscou-se também conhecer a percepção dos funcionários em relação ao tratamento igualitário que recebem independente de sexo, idade ou cargo ocupado, a grande maioria (70%) afirma que há sempre tratamento igualitário. Visto que foi constatado através de pesquisas que na maioria das organizações mulheres recebem menos que os homens mesmo ocupando o mesmo cargo, isso firma-se como um diferencial da empresa. Quando questionados se os colaboradores sentem-se a vontade para expressar suas opiniões aos seus superiores, 20% sentem-se frequentemente à vontade, enquanto 50% sentem-se sempre à vontade.

Ao serem questionados sobre gratificações ou bonificações por parte da empresa conforme a produtividade do colaborador, 30% avaliam como raramente e outros 30% como moderadamente essas recompensas. Sobre promoções baseadas

na competência e produtividade por parte da empresa, na visão dos colaboradores 30% apontam como raramente e outros 30% moderadamente.

Ao serem abordados sobre a existência de investimentos em suas carreiras, através de oferecimento de cursos ou estímulos para cursos complementares, de graduação, de pós-graduação ou outros cursos de especialização, 30% dos colaboradores afirmam nunca terem recebidos esses tipos de investimento, enquanto 40% apontam que receberam moderadamente esse investimento. O gestor explicou que são disponibilizados “alguns cursos e treinamentos, mas principalmente direcionamento na carreira, dando oportunidade de crescimento na organização”. E que “existe um plano de carreira informal, aonde realizamos avaliações pontuais, nosso objetivo é que todos evoluam, pessoas que ficam estagnadas é um problema, somos forçados a tomar algumas atitudes, até mesmo o desligamento, pois manter ela nesta situação prejudica a empresa e a própria pessoa que estará desmotivada”.

Em relação à necessidade de receberem autorização do seu superior para a decisão do que e como fazer o seu trabalho, os entrevistados demonstraram opiniões bem divididas, 30% consideram que precisam de autorização frequentemente, 33% necessitam moderadamente e outros 33% necessitam raramente dessa autorização por parte do gestor.

Quando questionados se as informações e conhecimentos sobre o trabalho são suficientes para as tomadas de decisões de como fazer o seu trabalho, 43% avaliam como moderadamente suficientes e 50% consideram frequentemente suficientes. Entrando na esfera sobre a responsabilidade do resultado, da qualidade e do bom desempenho de seu trabalho, a maioria (60%) classifica como sempre a responsabilidade com os resultados de seu trabalho. Já sobre a participação completa dos colaboradores em todo o processo do trabalho, 30% afirmam que sempre participam de toda a realização do trabalho, enquanto 43% consideram que participam frequentemente de todo o processo.

De acordo com o gestor, não há avaliação de desempenho formal na empresa, somente informal.

Quando questionados sobre o reconhecimento da empresa e se a mesma possuía prestígio na região, 37% classificam como sempre, enquanto 50% classificam como frequentemente conhecida e com prestígio na região. Ao serem

abordados sobre sentir orgulho em dizer onde trabalham, a maioria (67%) considera sempre esse sentimento de orgulho.

Procurou-se saber se os colaboradores participam de algum projeto social da empresa ou junto à comunidade local, 97% dos colaboradores afirmaram que nunca participaram de nenhum projeto social junto à empresa, no entanto os colaboradores pensam que não participam, pois não há uma participação direta, mas indiretamente sim conforme diz o gestor “desenvolvemos um sistema de telemarketing para o Bairro da Juventude para realizar a captação de recursos, além disso, toda gestão do Bairro da Juventude é feita através do nosso ERP, é um trabalho gratificante que ajuda aproximadamente 1.200 crianças carentes, além disso, realizamos algumas ações pontuais, como doações e patrocínios. Nossa intenção é fazer muito mais, como campanhas de doação de agasalho, brinquedos, etc”. Assim, seria importante que os colaboradores tenham conhecimento dos trabalhos sociais que a empresa realiza.

Ao término da pesquisa, pode-se observar que a maioria dos colaboradores está satisfeito com a empresa, as análises de insatisfação ou negativas foram quase nulas no desenvolver de toda a pesquisa, no entanto não se devem ignorar essas insatisfações, por menor que sejam para que a empresa esteja sempre com uma qualidade de vida no trabalho satisfatória.

5 CONCLUSÃO

A gestão de pessoas é considerada um termo atual, pois anteriormente se falava em recursos humanos. A gestão de pessoas é a preocupação com o colaborador dentro do ambiente de trabalho, ou seja, a sua satisfação e motivação ao exercer sua função dentro da empresa. Por isso fala-se em qualidade de vida no trabalho.

A qualidade de vida no trabalho traz uma maior produtividade dos colaboradores, assim a empresa e o próprio colaborador sentem-se satisfeitos, aumentando a rentabilidade. As empresas possuem um novo destino, o desafio marcante do século XXI é conceber e expandir as ideias sobre qualidade de vida no trabalho, criando uma nova visão de organização, capazes de elevar a qualidade de vida no trabalho.

A empresa em estudo atua no ramo da tecnologia da informação, atuando no mercado há 13 anos, localiza-se na cidade de Criciúma - SC. A empresa atualmente conta com 34 colaboradores diretos. A empresa emergiu de dois sócios, os quais tinham grandes ideias sobre desenvolvimento de softwares que possam descomplicar o dia a dia das empresas. As técnicas escolhidas para a realização da pesquisa foram um questionário baseado e adaptado do modelo de Richard Walton composto por duas partes, resultando em 46 perguntas fechadas aplicado com 30 colaboradores da organização; e uma entrevista com 11 perguntas abertas ao gestor da empresa. O questionário foi aplicado pela pesquisadora na própria empresa e os dados tabulados e analisados por meio de referencial teórico condizente com o tema em estudo. Já a entrevista com o gestor foi realizada por meio de uma visita *in loco* na empresa em estudo.

Dentro deste contexto, entende-se que os objetivos específicos foram atingidos. O primeiro objetivo identificado como caracterização da empresa que é objeto de estudo foi realizado na primeira parte da pesquisa.

O segundo objetivo específico que foi identificar como está a qualidade de vida no trabalho na empresa na visão dos colaboradores foi atingido por meio do primeiro questionário aplicado e transcrito na primeira parte da análise na pesquisa, onde se constatou que na maioria das perguntas obteve-se como resposta bom ou muito bom. Os colaboradores apontam estarem satisfeitos com a organização. Os níveis de insatisfação são raros ou inexistentes, demonstrando que a empresa está

no caminho certo quanto às práticas de qualidade de vida no trabalho, porém não se devem ignorar as insatisfações, por menor que sejam, para que a empresa esteja com a qualidade de vida sempre satisfatória e continuem a aumentarem essas práticas, afinal não é apenas o colaborador que ganha com isso, mas também a empresa como dito anteriormente, colaboradores satisfeitos produzem mais e melhor.

O terceiro objetivo específico que foi a identificação da qualidade de vida no trabalho na visão do gestor da empresa foi atingido por meio da entrevista transcrita na segunda parte da pesquisa. Nesta parte se constatou a preocupação da organização com o bem estar de seus funcionários, a preocupação em promover um ambiente de convivência saudável onde os colaboradores e os gestores possam se sentir amigos, além da nítida valorização do trabalho dos colaboradores e também o cuidado com o ambiente de trabalho seja nas salas bem equipadas e com decoração agradável ou ainda no espaço de lazer que serve tanto para descanso ou diversão, com pufes, jogos, café e etc.

O quarto objetivo específico que era comparar a percepção dos colaboradores e do gestor foi atingido na análise geral dos resultados, onde foi realizada uma comparação com as respostas dos colaboradores e do gestor. Entende-se com isso que estudo é relevante para a empresa, para que continue com as práticas já existentes, no sentido de manter seus colaboradores motivados no ambiente de trabalho.

A pesquisa limitou-se exclusivamente a uma empresa de Criciúma - SC, portanto percebe-se a viabilidade de estudos em outras empresas, com intuito de ampliar os estudos sobre qualidade de vida no trabalho na região. Como proposta para estudos futuros a partir deste tema, recomenda-se pesquisas relacionadas a projetos sociais e suas importâncias, ou ainda outros trabalhos sobre qualidade de vida no trabalho, abrangendo outras empresas da região, tendo em vista o quão atual é o tema e mesmo assim ainda há poucos trabalhos sobre o mesmo.

REFERENCIAS

ALBUQUERQUE, L. G. & LIMONGI-FRANÇA, A. C. (1998). **Estratégias de Recursos Humanos e Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho: O stress e a expansão do conceito de Qualidade Total**. Revista de Administração da USP, 2, 40-51

BARBOSA, Livia. **Igualdade e Meritocracia: a ética do desempenho nas sociedades modernas**. 4.ed Rio de Janeiro: Ed. Fundação Getúlio Vargas Editora, 1999.

BARROS, Aidil da Silveira Barros; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de metodologia: um guia para iniciação científica**. 2.ed. São Paulo: Makron Books, 2000.

BRANDÃO, Hugo Pena; GUIMARÃES, Tomás de Aquino. GESTÃO DE COMPETÊNCIAS E GESTÃO DE DESEMPENHO: tecnologias distintas ou instrumentos de um mesmo construto?. **RAE - Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n. 1, p.8-15, jan. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v41n1/v41n1a02.pdf>>. Acesso em: 05 out. 2016.

CARAVANTES, Geraldo R. **Administração: Teorias e Processos**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia Científica**. 6. ed São Paulo: Prentice Hall, 2007.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de Recursos Humanos: Fundamentos Básicos**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006. 256 p.

_____, Idalberto. **Administração Geral e Pública**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2016.

_____, Idalberto. **Comportamento Organizacional: A Dinâmica do Sucesso das Organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

_____, Idalberto. **Gestão de Pessoas: O Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações**. São Paulo: Manole, 2014.

_____, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 7. ed. rev. e atual Rio de Janeiro: Ed. Campus, c2004. 634 p.

_____, Idalberto. **Recursos Humanos: O Capital Humano das Organizações**. 8. ed São Paulo: Atlas, 2004.

DESSLER, Gary. **Administração de recursos humanos**. 2.ed São Paulo: Prentice Hall, 2003. 331 p.

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas.** São Paulo: Atlas, 2006. 210 p.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar.** Salvador: Casa da Qualidade Editora Ltda., 1996.

FERREIRA, Ademir Antonio, Ana Carla Fonseca REIS, e Maria Isabel PEREIRA. **Gestão Empresarial: de Taylor aos nossos dias: Evolução e Tendências da Moderna Administração de Empresas.** São Paulo: Pioneira, 1999-2000.

FERRO, Marcus Vinicius Guilherme. **Um estudo sobre a motivação dos servidores da justiça federal em fortaleza à luz da teoria dos fatores higiênicos e motivacionais de Frederick Herzberg.** 2008. 72 f. Monografia (Especialização) - Curso de Curso de Especialização em Administração Judiciária, Universidade Estadual Vale do Acaraú Pró-reitoria de Educação Continuada, Ceará, 2008. Disponível em: <<http://portais.tjce.jus.br/esmec/wp-content/uploads/2014/12/Marcus-Vinicius-Guilherme-Ferro.pdf>>. Acesso em: 05 out. 2016.

FLEURY, Afonso; FLEURY, Maria Tereza Leme. **Estratégias Empresariais e Formação de Competências.** São Paulo: Atlas, 2000.

FRANÇA, A C. Limongi. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras,** Revista Brasileira de Medicina Psicossomática. Rio de Janeiro, vol. 1, n.º2, p. 79-83, abr./mai./jun.1997.

GONÇALVES, Fabio Nascimento et al. (Alessandro S. Miranda² Alynne Neves² Luzia Dayanne Costa dos Santos² Marcelo Guimarães da Conceição² Marlene Conceição Barreira² Rafaela S Chagas² Raphael Guilherme Cardoso Mattos²) **A Importância da Qualidade de Vida no Trabalho e sua Influência nas Relações Humanas.** Anuário de Produções Acadêmico - Científicas dos Discentes da Faculdade Araguaia, v. 2, n. 2, p. 1-17, 2013. Disponível em: <<http://www.fara.edu.br/sipe/index.php/anuario/issue/view/20/showToc>>. Acesso em: 09 jun. 2016.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas: Enfoque nos Papéis Profissionais.** São Paulo: Atlas, 2001.

IPCS: Instituto de Psicologia e Controle do Stress. **Instituto de Psicologia e Controle do Stress.** Disponível em: <<http://www.estresse.com.br/pesquisas/>>. Acesso em: 19 mar. 2016.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos Humanos: Princípios e Tendências.** 2. ed São Paulo: Saraiva, 2012

LIMA, Fabiana Batistucci de. **Stress, Qualidade de Vida, Prazer e Sofrimento no Trabalho de Call Center.** 2004. 133 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Psicologia, Puc, Campinas, 2004. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=233>. Acesso em: 01 maio 2016.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida do trabalho - QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004. 217 p.

MANTOVANI, Marcia. **Estresse x Ambiente de Trabalho 2013**. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/estresse-x-ambiente-de-trabalho/74596/>>. Acesso em: 21 mar. 2016.

MARCONI, Marina de Andrade Marconi; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 6 ed. São Paulo, Atlas, 2005.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico**. 13. ed São Paulo: Saraiva, 2009

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. **Teoria Geral da Administração: da revolução urbana à revolução digital**. 6ª. ed. São Paulo: Atlas, 2007;

Moraes, L. F. R.; Pereira, L. Z.; Souza, K. O. & Gusmão, L. V. N. (2001). **Implicações do gênero na qualidade de vida e estresse no trabalho da polícia militar do estado de Minas Gerais**. In: Anais do V Congresso de Ciências Humanas, Letras e Artes de Ouro Preto.

MOTA, Rodrigo Sartori. **motivação e liderança e a importância da remuneração neste processo**. 2013. 22 f. Monografia (Especialização) - Curso de Administração, Universidade de Mogi das Cruzes - UMC, Moji das Cruzes, 2013. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=9BRRBQAAQBAJ&pg=PA11&dq=remuneraçãoe+benefícios&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwj2pl2ajcXPAhXGCpAKHby1BJYQ6AEIQzAG#v=onepage&q&f=false>>. Acesso em: 06 out. 2016.

MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento interpessoal**. Rio de Janeiro: LTC, 1977. 147 p.

NETTO, Talita Gava. **Análise da Qualidade de Vida no Trabalho dos Funcionários do Setor Logístico em uma Empresa de Transportes no Município de Criciúma/SC**. 2010. 73 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração de Empresas com hab. em Comércio Exterior, Universidade do Extremo Sul Catarinense - Unesc, Criciúma, 2010. Disponível em: <<http://www.bib.unesc.net/biblioteca/sumario/000043/00004343.pdf>>. Acesso em: 10 jun. 2016.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Teoria Geral da Administração. Uma abordagem Prática**. São Paulo: Atlas, 2008.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de metodologia científica: projetos de pesquisas, TGI, TCC, Monografias, Dissertações e Teses**. São Paulo, Ed. Atlas, 2006.

PINHEIRO, José Maurício. **Da iniciação científica ao TCC: uma abordagem para**

os cursos de tecnologia. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2010. xv, 161 p. ISBN 9788573938906

QUILICI, R. F. M.; XAVIER, A. A. P. **Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) em uma empresa estocadora de soja na região dos Campos Gerais:** Um estudo comparativo sobre satisfação/motivação. ENEGEP, Fortaleza, Out. 2006. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2006_TR470319_8492.pdf>. Acesso em: 04 out. 2016.

RIBEIRO, Larissa Alves; SANTANA, Lídia Chagas de. **Qualidade de Vida no Trabalho: Fator Decisivo para o Sucesso Organizacional.** *Revista de Iniciação Científica: RIC Cairu*, Cairu, v. 02, n. 02, p.75-96, jul. 2015. Disponível em: <http://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/06_QUALIDADE_VIDA_TRABALHO.pdf>. Acesso em: 09 jun. 2016

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo; BECKER, Grace Vieira; MELLO, Maria Ivone de. **Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração:** Guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

SCIARPA, Aline Cardoso; PIRES, José Calixto de Souza; OLIVEIRA NETO, Odilon José de. **Qualidade de Vida no Trabalho:** A Percepção dos Trabalhadores no Ambiente de Trabalho na Empresa Limp Vap. 2007. Disponível em: <<http://www.convibra.com.br/2007/congresso/artigos/289.pdf>>. Acesso em: 07 jun. 2016.

SILVA, M. A. DIAS da.; DE MARCHI, RICARDO. **Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho.** São Paulo: Editora Best-Seller, 1997.

SILVA, Reinaldo O. da. **Teorias da Administração.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008

SOVIENSKI, Fernanda; STIGAR, Robson. **Recursos Humanos x Gestão de Pessoas.** *Gestão: Revista Científica de Administração e Sistemas de Informação*, São Paulo, jun. 2008. Disponível em: <<http://www.proseg.co/media/7addfab9962e99dfff8119ac1e1e75.pdf>>. Acesso em: 23 abril 2016.

TORTORETTE, Maiara. **Ações Sociais: a importância de conscientizar os colaboradores.** Disponível em <http://www.catho.com.br/carreira-sucesso/gestao-rh/mercado-gestao-rh/acoes-sociais-a-importancia-de-conscientizar-os-colaboradores> Acesso em: 13/10/2016

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. **Qualidade de Vida no Trabalho:** Origem, Revolução e Perspectivas. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 8, n. 1, p.23-34, mar. 2001. Disponível em: <<http://www.luzimarteixeira.com.br/wp-content/uploads/2009/06/qualidade-de-vida-no-trabalho-origem.pdf>>. Acesso em: 07 out. 2016.

VASCONCELOS, Patrício Henrique de et al. **Qualidade de Vida no Trabalho Docente: Aplicação do modelo de Walton em uma Instituição de Ensino Superior.** In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO, 2010, Ponta Grossa. Artigo Científico. Paraná, 2010. p. 1 - 13. Disponível em: <<http://pg.utfpr.edu.br/dirppg/ppgep/ebook/2010/CONGRESSOS/ADM/22.pdf>>. Acesso em: 04 out. 2016.

VERGARA, Sylvia Constant. . **Gestão de Pessoas.** 3. ed. ampl São Paulo: Atlas, 2003.

VIEIRA, Adriane. **A Qualidade de Vida no Trabalho e o Controle da Qualidade Total.** Florianópolis. 1996

WILLIAMS, Chuck. **Administração.** São Paulo: Cengage Learning, 2011

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

APÊNDICE

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO E ROTEIRO DE ENTREVISTA REFERENTE AO PROJETO DE MONOGRAFIA

**UNESC - Universidade do Extremo Sul Catarinense
Curso de Administração com Habilitação em Comércio Exterior
TC I - Trabalho de Conclusão de Curso**

Acadêmica: Thalita Kesting

Esta pesquisa possui como intenção identificar a Qualidade de Vida no Trabalho da empresa objeto de estudo.

Esta pesquisa é confidencial. Seu nome não será divulgado.

Dados de Identificação	
Setor/Depto:	
Cargo Inicial:	Cargo Atual:
Tempo de Empresa: () Menos de 1 ano () De 1 a 4 anos () De 5 a 9 anos	
Tempo no Cargo Atual: () Até 1 ano () De 2 a 4 anos () De 5 a 9 anos	
Nível de Instrução Inicial:	
Nível de Instrução Atual:	
Carga Horária de Trabalho (exceto hora extra):	
Idade:	Sexo: () Feminino () Masculino

Leia atentamente as questões e marque a alternativa que corresponde a sua avaliação em cada item solicitado, seguido a escala abaixo:

Muito Ruim (MR)	Ruim (R)	Bom (B)	Muito Bom (MB)
----------------------------	-----------------	----------------	-----------------------

Como você classifica o relacionamento:				
1) Com os outros funcionários do mesmo nível hierárquico?	MR	R	B	MB
2) Com o seu superior?	MR	R	B	MB
3) Com funcionários de outros setores ou departamentos?	MR	R	B	MB
4) Como você considera a cooperação entre os colegas de setor?	MR	R	B	MB
5) O grau de interação com outras pessoas, requerido para execução de seu trabalho, pode ser considerado:	MR	R	B	MB
6) O ponto de vista dos colegas de setor quando um membro do grupo é promovido como o líder deste, pode ser analisado como:	MR	R	B	MB
7) Como você considera as observações construtivas de seu superior sobre seu trabalho?	MR	R	B	MB
8) Como você classifica os meios utilizados por seu superior em extrair o melhor do seu potencial, incentivando a criatividade?	MR	R	B	MB
9) Como você avalia o grau de independência na realização de suas atividades dentro da empresa?	MR	R	B	MB
10) O grau de sua participação, permitido pela organização, no planejamento do seu próprio trabalho, como pode ser avaliado?	MR	R	B	MB

11) O grau em que seu trabalho envolve tarefas complexas, ou seja, que contém em si outras atividades utilizando sua variedade de conhecimento, habilidades e talentos, como pode ser avaliado?	MR	R	B	MB
12) A quantidade de informações que você tem acesso para a realização de seu trabalho pode ser considerada:	MR	R	B	MB
13) A qualidade das informações que você tem acesso para a realização de seu trabalho pode ser considerada:	MR	R	B	MB
14) Considerando as condições ambientais de trabalho (iluminação, higiene, ventilação e organização) como você classifica o desempenho da organização?	MR	R	B	MB
15) Como você classifica os recursos materiais, necessários, oferecidos para a execução de sua função?	MR	R	B	MB
16) A preservação de sua privacidade dentro da organização pode ser considerada:	MR	R	B	MB
17) Quando decisões tomadas na organização o afetam, a possibilidade de revisão destas decisões, ou seja, de recurso, pode ser considerada:	MR	R	B	MB
18) O tempo que você passa com sua família, sem ser afetado pelo trabalho levado para concluir em casa, pode ser considerado:	MR	R	B	MB
19) O grau do impacto causado pela atividade exercida por você na empresa na vida de outras pessoas dentro ou fora da organização pode ser considerado:	MR	R	B	MB
20) Como pode ser considerado o valor de seu pagamento em relação a sua contribuição (esforço, experiência, habilidades e qualificação) para esta organização?	MR	R	B	MB
21) Os benefícios recebidos (vale transporte, auxílio alimentação, assistência médica e/ou odontológica) podem ser considerados:	MR	R	B	MB
22) Como pode ser considerado o valor de seu salário em relação ao cargo ocupado, quando comparado ao valor pago por este mesmo cargo em outras organizações do mesmo ramo?	MR	R	B	MB
23) Como é a imagem da empresa perante a região em que atua?	MR	R	B	MB

Siga as mesmas instruções anteriores, seguindo a escala abaixo:

Nunca (N)	Raramente (R)	Moderadamente (M)	Frequentemente (F)	Sempre (S)
----------------------	--------------------------	------------------------------	-------------------------------	-----------------------

Análise a frequência com que ocorrem as questões abaixo:					
1) O trabalho lhe traz preocupações e aborrecimentos?	N	R	M	F	S
2) A maneira como seu superior faz considerações e observações sobre seu trabalho e sua produtividade causa-lhe humilhação ou outros transtornos perante colegas de trabalho?	N	R	M	F	S
3) A poeira, o ruído e o calor causam-lhe mal estar, prejudicando sua saúde?	N	R	M	F	S

4) São utilizadas ferramentas e técnicas de proteção e segurança no trabalho?	N	R	M	F	S
5) São realizados exames médicos de admissão?	N	R	M	F	S
6) São realizados exames médicos periódicos?	N	R	M	F	S
7) São levados trabalhos para finalizar em casa?	N	R	M	F	S
8) A organização realiza confraternizações ou atividades de lazer com os funcionários e suas famílias?	N	R	M	F	S
9) Seu trabalho influencia em sua vida familiar?	N	R	M	F	S
10) Fora do seu trabalho, você tem tempo disponível para lazer e atividades sociais?	N	R	M	F	S
11) É necessária a realização de horas extras?	N	R	M	F	S
12) Na sua percepção, o tratamento para com os funcionários, independente de sexo ou idade ou cargo ocupado, é igualitário e sem preconceitos?	N	R	M	F	S
13) Você se sente à vontade para expressar sua opinião aos seus superiores?	N	R	M	F	S
14) Você recebe gratificações ou bonificações de acordo com a sua produtividade?	N	R	M	F	S
15) Ocorrem promoções baseadas em sua competência e produtividade?	N	R	M	F	S
16) Há investimento em sua carreira através de oferecimento de cursos ou estímulo para dar continuidade aos estudos ou fazer cursos complementares, de graduação, pós-graduação ou outros cursos de especialização?	N	R	M	F	S
17) Necessita receber autorização do superior para decidir o que e como fazer o seu trabalho:	N	R	M	F	S
18) As informações e conhecimentos sobre seu trabalho são suficientes para decidir o que e como fazer seu trabalho.	N	R	M	F	S
19) É de sua responsabilidade o resultado, a qualidade e o bom desempenho de seu trabalho.	N	R	M	F	S
20) Dentro de sua função, você participa da realização de toda a tarefa (início, meio e fim com resultado visível)?	N	R	M	F	S
21) A Empresa tem reconhecimento e prestígio na região onde atua?	N	R	M	F	S
22) Você sente orgulho de dizer onde trabalha?	N	R	M	F	S
23) Você participa de algum projeto social da Empresa junto à comunidade local?	N	R	M	F	S
24) Há alguma outra prática da empresa que você considera que contribui para a qualidade de vida no trabalho? Cite-as.					

Observações e Sugestões:

Muito obrigada!

ANEXO

ANEXO A - IMAGENS

IMAGEM DA EMPRESA OBJETO DE ESTUDO



Fonte: Google Maps

IMAGEM DA EMPRESA OBJETO DE ESTUDO



Fonte: Google Maps

IMAGEM DA EMPRESA OBJETO DE ESTUDO

Fonte: Google Maps