

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO APLICADO NO SETOR ADMINISTRATIVO DE UM DE LATICÍNIO.

Manoel João Ramos

Rangel Schimock Justino

Patrícia de Oliveira

André Luis Herdt

Resumo: Este artigo tem por objetivo analisar a qualidade de vida no trabalho em uma indústria de laticínios localizada no oeste paranaense, cujos resultados alcançados poderão servir de base para a tomada de decisão aos gestores da empresa. Para isso, utilizou-se de uma metodologia de análise proposta por Walton (1973) que, ainda, nos dias atuais vem contribuindo estrategicamente no desenvolvimento do capital intelectual das organizações. É perfeitamente coerente afirmar que a aplicação da análise de QVT na indústria pesquisada, apresentou-se como uma estratégia positiva que trouxe vantagens tanto para o colaborador como para a indústria, ou seja, possibilitou conhecer as necessidades e anseios dos trabalhadores e com isso facilita a tomada de decisões, que podem ser benéficas para ambas as partes, pois quanto mais agradável e satisfatório for o ambiente de trabalho, maior será o rendimento e a produtividade, bem como melhor será a qualidade dos produtos ou serviços. Os resultados sugerem que embora exista um bom nível de satisfação na empresa pesquisada, ainda existem muitas oportunidades de melhoria a serem consideradas, principalmente, no que tange à compensação justa e adequada pelos trabalhos realizados pelos colaboradores.

Palavras-chave: Produtividade, Qualidade de vida, Satisfação

Abstract: This article aims to analyze the quality of life at work in a dairy industry located in western Paraná, whose results can serve as a basis for decision making to company managers. For this, a methodology of analysis proposed by Walton (1973) was used that still, today, has contributed strategically in the development of the intellectual capital of the organizations. It is perfectly coherent to say that the application of the QLT analysis in the researched industry was presented as a positive strategy that brought advantages both to the employee and to the industry, that is, made possible to know the needs and desires of the workers and with that to facilitate the taking which can be beneficial for both parties, because the more pleasant and satisfying the work environment, the greater the yield and productivity, and the better the quality of the products or services. The results suggest that although there is a good level of satisfaction in the company surveyed, there are still many improvement opportunities to be considered, mainly, regarding fair and adequate compensation for the work performed by employees.

Key-word: Key-words: Productivity, Quality of life, Satisfaction

1 INTRODUÇÃO

A busca por uma melhor Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) representa um papel preponderante, em termos de estratégia, no processo de modernização das empresas, pois possibilita a aproximação das pessoas e a integração nas funções na organização. Há algum tempo atrás as organizações se preocupavam, basicamente, na possibilidade de ampliar seus ritmos de produtividade. Para isso, utilizava-se como um dos principais esforços de motivação, a compensação com incentivos financeiros. Entretanto, conforme destaca Burchell e Robin (2011), as empresas com os melhores ambientes de trabalho, nem sempre são aquelas que oferecem mais benefícios e incentivos econômicos para seus colaboradores, mas sim, aquelas que possuem bons líderes, com habilidade de criar fortes relações harmônicas no ambiente de trabalho. No ambiente de trabalho adequado as pessoas confiam umas nas outras e têm orgulho daquilo que fazem, assim como possuem boas relações com a equipe de trabalho.

Na visão de Walton (1973), para que as empresas se tornem mais competitivas, se faz necessário uma grande evolução nas relações de trabalho. Essas relações, podem influenciar diretamente na melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores e, conseqüentemente, na produtividade para a organização. Lomongi-França (2008) acrescenta ainda, que é inevitável a necessidade assegurar e preservar a saúde e bem-estar das pessoas durante o exercício de suas atividades laborais.

Conforme ressalta Dutra (2008), a qualidade de vida no trabalho estimula a motivação, proporciona satisfação, melhora a autoestima e, conseqüentemente, impacta diretamente na produtividade do trabalhador. Ao abordar condições físicas, jornadas de trabalho, crescimento profissional e relevância social no trabalho, a QVT estabelece valores humanos no ambiente organizacional e, desta forma, possibilita verificar quais as principais variáveis afetam o trabalho do colaborador, representando assim, a importância de estudar e analisar tais fatores.

Neste sentido, este estudo tem por objetivo efetuar uma análise, tendo como base o modelo proposto por Walton, sobre a percepção dos colaboradores do setor administrativo de uma empresa de laticínio em relação à Qualidade de Vida no Trabalho, buscando desta forma, identificar pontos fracos e, conseqüentemente, apontar oportunidades de melhoria, além de apresentar uma ferramenta de análise capaz de mensurar o nível de satisfação dos colaboradores de uma organização e com isso propôs sugestões que resultem no aprimoramento nas relações de trabalho da organização industrial analisada.

Após introdução, apresenta-se neste estudo, uma breve revisão de literatura sobre o tema abordado e, na sequência, o método utilizado para aplicar a pesquisa na empresa estudada, visando relacionar as questões abordadas na teoria com a aplicação empírica no ambiente industrial. Em seguida, são apresentados os resultados e uma breve discussão, baseados nas informações coletadas e os relatos encontrados na revisão bibliográfica e, por fim, apresenta-se uma conclusão acerca do estudo realizado.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A aplicação dos conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem sido muito importante para as organizações, pois pode ser utilizada como forma de aprendizagem e reflexões acerca de fontes geradoras de bom ou mau comportamento. Na visão de Matos (1997), não se deve confundir a QVT com as políticas de benefícios ou atividades festivas de conagraçamento, embora essas sejam consideradas como atividades importantes para a motivação dos trabalhadores, em uma estratégia global. Porém, a qualidade de vida deve estar relacionada, essencialmente, com a cultura da organização, que pode ser representada, fundamentalmente, pelos valores, filosofia da empresa, a sua missão, o clima participativo, o gosto por pertencer a ela e as perspectivas concretas de desenvolvimento pessoal. Isso, pode criar uma identificação entre empresa-empregado, ou seja, o ser humano fazendo a diferença na concepção da empresa e em suas estratégias (MATOS, 1997).

De acordo com Fernandes (1996), a QVT consiste em um programa para satisfazer as necessidades do trabalhador, em que a ideia principal é fazer com que os trabalhadores sejam mais produtivos no trabalho. Desta forma cada indivíduo se encaixa em uma forma de QVT diferente, dependendo da sua autoestima e de sua postura na transformação de seus deveres.

De forma complementar, Milioni (2003), destaca que a qualidade de vida pode ser interpretada de várias formas, pois depende de como e quais variáveis serão utilizadas como referência no trabalho ou estudo para buscar as relações de satisfação no ambiente organizacional. Neste mesmo sentido, Minayo et al (2000, p.10) ressalta que qualidade de vida é uma noção eminentemente humana, que tem sido aproximada ao grau de satisfação encontrado na vida familiar, amorosa, social e ambiental e à própria estética existencial. Pressupõe-se ainda, a capacidade de efetuar uma síntese cultural de todos os elementos que determinada sociedade considera seu padrão de conforto e bem-estar. O termo abrange muitos significados, que refletem conhecimentos, experiências e valores de indivíduos e coletividades que a ele se reportam em variadas épocas, espaços e histórias diferentes, sendo,

portanto, uma construção social com a marca da relatividade cultural (MINAYO *et al.* 2000, p.10).

Neste contexto, observa-se que com o passar do tempo, estudos relacionados à QVT vêm aumentando cada vez mais. Muitos estudos científicos buscam formas específicas que visem a melhoria dos padrões de qualidade de vida dos indivíduos no ambiente de trabalho. Administradores e empresários tem buscado aprofundar seus conhecimentos acerca do tema em questão para ampliar a satisfação e a produtividade de seus colaboradores (LIMONGI-FRANÇA, 2004). Na visão de Silva e Marchi (1997), a manutenção de um ambiente agradável e que traga maior conforto aos funcionários atinge os interesses tanto do funcionário como do empregador, pois proporciona para ambas as partes, oportunidades de ampliar a motivação do funcionário e, desta forma, aumentar a produtividade para o empregador.

De forma complementar, Fernandes (1996, p.36) salienta que a aplicação dos conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho podem ser utilizados para que as empresas renovem suas formas de organização no trabalho, de modo que se eleve o nível de satisfação do pessoal e, simultaneamente, se eleve a produtividade das empresas, como resultado de maior participação dos empregados nos processos relacionados ao seu trabalho.

Desta forma, a utilização da QVT vem sendo implicada no sentido de resgatar valores humanísticos e ambientais, negligenciados pelas sociedades industrializadas, em favor do avanço tecnológico e do crescimento econômico. Além disso, vem ao encontro de tais preocupações, o apoio em dois pontos básicos: a produtividade e melhores condições de trabalho (FERNANDES, 1996, p. 39).

Segundo Sampaio (2004), o departamento de Recursos Humanos da empresa tem por finalidade ajudar os funcionários a manter um bom relacionamento com a empresa através de avaliações de longo prazo dos registros de informações de cada indivíduo.

Neste sentido, qualquer mudança no ambiente de trabalho gera um impacto negativo ou positivo sobre a percepção na qualidade de vida do trabalhador, pois o trabalho ocupa o centro da vida das pessoas. Portanto, ele deve promover a saúde, o equilíbrio físico e psicoemocional, visto que para o trabalhador ter uma boa qualidade de vida é necessário ter boas condições de trabalho (MENDES, 2008, p.160).

3 MATERIAIS E MÉTODOS

Para a realização deste estudo utilizou-se o método de pesquisa quali-quantitativa do tipo exploratória e descritiva caracterizada como um estudo de caso. Conforme destaca Hair Jr. *et. al.* (2005), a pesquisa exploratória é utilizada quando se dispõe de poucas informações, ou seja, quando os planos exploratórios são orientados para a descoberta. Assim, são planos que não tem a intenção de testar hipóteses específicas de pesquisa.

Este estudo, também pode ser classificado como descritivo, pois conforme aponta Zanella (2009, p. 80), “tem como objetivo descrever com exatidão os fatos e fenômenos de determinada realidade”. Com isto, não existe uma preocupação em modificar a realidade, mas sim descrever a percepção de cada colaborador em relação a satisfação e a qualidade de vida no trabalho, dado a sua rotina diária.

Quanto às técnicas de pesquisa, foram aplicadas a pesquisa bibliográfica e o estudo de caso. A pesquisa bibliográfica foi utilizada para dar embasamento e consolidar o conhecimento aplicado no trabalho. Conforme destaca Raupp e Beuren (2003), este tipo de pesquisa abrange grande parte do referencial já tornado público em relação ao tema de estudo, envolvendo desde publicações avulsas, artigos científicos, jornais, revistas, dissertações, entre outros.

O estudo de caso foi realizado em uma empresa de laticínios de pequeno porte localizada no oeste paranaense. Os dados da pesquisa foram coletados junto aos colaboradores do setor administrativo da referida empresa, os quais totalizaram 14 funcionários. Como instrumento de coleta dos dados foi aplicado um questionário constituído de um conjunto de 8 atributos que possui 28 questões, com base no modelo teórico de QVT proposto por Richard Walton (1973). No referido questionário, utilizou-se como parâmetro para mensurar a satisfação, uma escala de Likert com níveis de variação de 1 a 6, sendo que os conceitos 1 e 2 indicam insatisfação, o conceito 3 indica neutralidade e os conceitos 4 e 5 indicam satisfação dos colaboradores em relação a qualidade de vida, conforme os critérios indicados no questionário aplicado. Para analisar os resultados com base nos dados coletados, utilizou-se a frequência e porcentagem, e como *software* para apoio na elaboração de tabelas e gráficos foi utilizado o *Excel*®.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os itens que se seguem apresentam os resultados obtidos em razão da pesquisa e uma discussão acerca das oitos variáveis propostas no modelo de Walton, as quais objetivam embasar a análise da QVT, sendo divididas em compensação justa e adequada; condições de trabalho; oportunidades para uso e desenvolvimento das capacidades; oportunidades de crescimento e segurança; integração social na organização; constitucionalismo na organização; trabalho e espaço total de vida e, por fim, a relevância social do trabalho na vida.

4.1 Compensação Justa e Adequada

Tendo como ponto de partida a variável relacionada à compensação justa e adequada, a qual tem por objetivo medir a satisfação dos trabalhadores em relação a seus rendimentos salariais e a percepção de benefícios, ou seja, se a renda é compatível com as atividades que desempenha e se tem equidade interna com outros trabalhadores que desempenham funções similares, tanto na mesma empresa, quanto em outras empresas do mesmo segmento.

Conforme se observa na tabela 1, sob a ótica dos trabalhadores pesquisados, não existe uma plena satisfação no que tange ao rendimento salarial e os benefícios que se recebe. Dos quatorze colaboradores entrevistados, apenas 21% manifestaram estar satisfeitos, enquanto que 31% declaram insatisfação e 33% demonstraram indiferença. Conforme argumenta Lacombe (2011, p.73) “um dos fatos que mais desmotiva um profissional é considerar-se injustiçado em sua remuneração, pois ela afeta não só o nível material, mas também o bem-estar psicológico das pessoas”.

Tabela 1 – Satisfação dos trabalhadores em relação a compensação salarial/econômica

Questão (qual o seu grau de satisfação em relação à:)	Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito Satisfeito	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
	1) seu salário em relação às atividades que desenvolve?	1	7,1	5	35,7	4	28,6	4	28,6	0
2) seu salário em relação ao salário praticado no mercado?	0	0,0	1	7,1	8	57,1	5	35,7	0	0,0
3) recebimento de benefícios extras (plano de saúde, PLR, alimentação)	6	42,9	6	42,9	2	14,3	0	0,0	0	0,0
Resultados Médios	2,33	16,7	4	28,6	5	33,3	3	21,4	0	0,0

Fonte: dados da pesquisa (2017).

A remuneração monetária percebida mensalmente deve ser suficiente para suprir não apenas as necessidades básicas, mas também aquelas definidas como abrigo, roupa, comida,

água, conforto físico, bem como, proporcionar a adequação aos padrões econômicos e culturais e de uma condição de vida digna (LACOMBE, 2011).

Com relação às condições de trabalho, os resultados apontam que 59% dos trabalhadores entrevistados estão satisfeitos, principalmente, no que tange a condições de segurança no trabalho e as condições do ambiente físico.

Tabela 2 - Satisfação dos trabalhadores em relação a condições de trabalho

Questão (qual o seu grau de satisfação em relação à:)	Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito Satisfeito	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
	4) jornada de trabalho semanal	0	0,0	4	28,6	5	35,7	4	28,6	1
5) realização de horas extras	0	0,0	2	14,3	4	28,6	7	50,0	1	7,1
6) condições físicas e organizacionais do ambiente de trabalho	2	14,3	1	7,1	2	14,3	9	64,3	0	0,0
7) Ergonomia, Higiene e Segurança no Trabalho	0	0,0	0	0,0	3	21,4	10	71,4	1	7,1
Resultados Médios	1	3,6	2	12,5	4	25,0	8	53,6	1	5,4

Fonte: dados da pesquisa (2017).

Chiavenato (2004) destaca que para mensurar o grau de satisfação de um trabalhador é necessário que se leve em consideração os aspectos físicos, ambientais e psicológicos no local de trabalho. De forma complementar, Karpinski e Stefano (2008), ressaltam que a QVT é uma compreensão abrangente e comprometida das condições de vida do trabalho, incluindo aspectos de bem-estar, garantia da saúde e segurança física, mental e social, além de capacitação

para realizar tarefas com segurança e bom uso da energia pessoal.

Neste aspecto, a tabela 3 a seguir busca avaliar a satisfação dos trabalhadores com relação aos aspectos de capacitação e os resultados indicam que 64% dos trabalhadores estão satisfeitos com a capacitação para o desenvolvimento de atividades multidisciplinares, porém, 43% avaliam que gostariam de ter mais autonomia, ou seja, uma maior liberdade no desenvolvimento de suas atividades. Isto indica, que embora os trabalhadores se sintam capacitados para o desempenho de suas funções, eles notam uma certa limitação por parte da empresa em deixar que os mesmos se desenvolvam ainda mais, pois barreira que limita a liberdade, pode ser um entrave para o seu crescimento profissional.

Tabela 3 - Satisfação dos trabalhadores em relação ao uso e desenvolvimento de capacidades

Questão (qual o seu grau de satisfação em relação à:)	Muito Insatisfeito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito Satisfeito	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
	8) autonomia (liberdade) para desenvolvimnto de suas atividades	2	14,3	4	28,6	3	21,4	3	21,4	2
9) participação e/ou desenvolvimento de atividades multidisciplinares	0	0,0	1	7,1	4	28,6	9	64,3	0	0,0
10) comunicação no ambiente de trabalho (informações de rotina)	0	0,0	1	7,1	6	42,9	6	42,9	1	7,1
11) importância da sua atividade para a organização empresarial	2	14,3	3	21,4	3	21,4	6	42,9	0	0,0
Resultados Médios	1	7,1	2	16,1	4	28,6	6	42,9	1	5,4

Fonte: dados da pesquisa (2017).

Para Chiavenato (2010) tratar pessoas como seres humanos e capazes, significa dar-se conta de que estas são dotadas de personalidade própria, que são diferentes entre si, que são possuidores de conhecimento e de competências indispensáveis na gestão dos demais recursos da organização. Esta visão, de certa forma, contraria a da gestão das pessoas apenas como recursos. Pois, como recursos, a capacidade das pessoas são medidas sob um mesmo padrão, instrumentalizadas, passivas e precisam de ser administradas.

Por outro lado, estas mesmas pessoas podem ser vistas como parceiros da organização, podendo ser consideradas como o elemento-chave responsável pela excelência desta, por meio do investimento do seu esforço, dedicação, responsabilidade e comprometimento, em troca de incentivos, satisfação ou crescimento na carreira.

Chiavenato (2010), justifica que é o capital humano que assegura a utilização eficaz e eficiente dos recursos materiais, financeiros e tecnológicos, por meio de uma aplicação intensificada dos seus conhecimentos, habilidades e destrezas indispensáveis para a promoção do diferencial competitivo da organização.

Entretanto, conforme se observa na tabela 4, há uma acentuada insatisfação dos funcionários em relação às perspectivas de evolução na carreira profissional e o avanço salarial, assim como em relação ao recebimento de incentivos para estudo e cursos. Isto pode ocasionar um déficit de especialização dos funcionários apesar da empresa oferecer treinamento específicos para determinada área de atividades.

Tabela 4 - Satisfação dos trabalhadores em relação a oportunidade de crescimento

Questão (qual o seu grau de satisfação em relação à:)	Muito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
12) possibilidade de carreira por meio de treinamentos na empresa	2	14,3	4	28,6	2	14,3	6	42,9	0	0,0
13) crescimento pessoal por meio de incentivos para estudo / cursos	8	61,5	1	7,7	3	23,1	1	7,7	0	0,0
14) perspectivas de crescimento profissional e avanço salarial	9	64,3	2	14,3	3	21,4	0	0,0	0	0,0
15) estabilidade do emprego / rotatividade de pessoas	1	7,1	1	7,1	6	42,9	6	42,9	0	0,0
Resultados Médios	5	36,8	2	14,4	4	25,4	3	23,4	0	0,0

Fonte: dados da pesquisa (2017).

Conforme salienta Machava (2012) o sentimento do indivíduo em relação ao cargo que ocupa, abrange também o seu crescimento individual. Quando as possibilidades de crescimento são ótimas, evitam insatisfação e, quando não existem possibilidades, provocam a insatisfação.

Neste contexto, reconhecer a importância desta variável, possibilita a empresa estabelecer uma política de Recursos Humanos (plano de cargos e salários) capaz de permitir aos trabalhadores capacitados e habilitados uma oportunidade de ascensão profissional dentro da organização. É de grande importância que as empresas criem condições e induzam seus trabalhadores ao crescimento profissional, pois um trabalhador satisfeito pode produzir mais e com melhor qualidade. Além disso, é importante que os trabalhadores se sintam integrados socialmente nas fronteiras da organização. Portanto, no que tange ao fator de integração social, a QVT se associa ao nível de convivência harmoniosa entre os trabalhadores de mesma empresa. Isso pode ser avaliado pela ausência de preconceitos, de diferenças hierárquicas marcantes e senso comunitário, o que faz com que o trabalhador se sinta integrado ao grupo e à empresa.

Neste aspecto, conforme se observa na tabela 5, os resultados da pesquisa indicam que os trabalhadores da empresa estudada bastante satisfeitos, com 71% dos colaboradores indicando a ausência de preconceitos e 86% que relatam haver um bom relacionamento entre colegas, bem como, com as lideranças da organização. Por outro lado, observa uma insatisfação quanto a valorização e abertura de espaços para exposição de ideias e iniciativas.

Tabela 5 - Satisfação dos trabalhadores em relação a integração social na organização

Questão (qual o seu grau de satisfação em relação à:)	Muito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
16) ausência de preconceitos (racial, religião, social, sexo, aparência)	2	14,3	0	0,0	2	14,3	9	64,3	1	7,1
17) relacionamento entre colegas, líderes, gerentes, etc.	0	0,0	0	0,0	2	14,3	6	42,9	6	42,9
18) valorização e abertura de espaço para suas ideias / iniciativas	2	15,4	3	23,1	4	30,8	4	30,8	0	0,0
Resultados Médios	1	9,9	1	7,7	3	19,8	6	46,0	2	16,7

Fonte: dados da pesquisa (2017).

Já em relação às garantias constitucionais, variável que busca mensurar a satisfação dos colaboradores em relação a existência de normas e procedimentos que estabelecem claramente os seus direitos e deveres, os trabalhadores da empresa pesquisada declaram estar bastante satisfeitos. Este fato evidencia a preocupação da empresa em cumprir e assegurar os direitos de seus funcionários, bem como deixar bem claro quais são as suas atribuições.

Tabela 6 - Satisfação dos trabalhadores em relação às garantias constitucionais

Questão (qual o seu grau de satisfação em relação à:)	Muito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
19) respeito às leis e direitos do trabalhador	0	0,0	0	0,0	1	7,1	10	71,4	3	21,4
20) respeito à liberdade de expressão e privacidade pessoal	0	0,0	1	7,1	4	28,6	9	64,3	0	0,0
21) normas, regras, condutas e rotinas de trabalho	0	0,0	1	7,1	3	21,4	8	57,1	2	14,3
Resultados Médios	0	0,0	1	4,8	3	19,0	9	64,3	2	11,9

Fonte: dados da pesquisa (2017).

Neste aspecto, verifica-se que a organização objeto de estudo, observa e cumpre os direitos dos trabalhadores, previstos por lei, como férias, horário de trabalho, entre outros direitos assegurados constitucionalmente, o que é de grande relevância para a satisfação dos trabalhadores.

Com relação ao sétimo fator, que trata da satisfação com o trabalho e o espaço total de vida, Chiavenato (2010) ressalta que o trabalho não deve absorver todo o tempo e energia do trabalhador em detrimento de sua vida familiar e particular, do lazer e outras atividades sociais. Portanto, neste aspecto, a QVT estaria associada ao equilíbrio entre a vida profissional e social.

Tabela 7 - Satisfação dos trabalhadores em relação ao trabalho e o espaço total de vida

Questão (qual o seu grau de satisfação em relação à:)	Muito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
22) ritmo das atividades e carga de trabalho (equilíbrio/sobrecarga)	1	7,1	5	35,7	4	28,6	4	28,6	0	0,0
23) disponibilidade de tempo para lazer com a família / amigos	1	7,7	2	15,4	3	23,1	6	46,2	1	7,7
24) estabilidade de horário (trabalho e descanso)	3	21,4	2	14,3	3	21,4	6	42,9	0	0,0
Resultados Médios	2	12,1	3	21,8	3	24,4	5	39,2	0	2,6

Fonte: dados da pesquisa (2017).

Os resultados desta pesquisa, descritos na tabela 7, apontam a existência de uma insatisfação dos trabalhadores em relação ao ritmo das atividades e carga no trabalho, o que pode ocasionar uma sobrecarga de atividades e acarretar no desequilíbrio entre a vida profissional e social. Entretanto, nota-se que há um contentamento dos trabalhadores com a estabilidade de horário relacionado a trabalho e descanso, ou seja, com o intervalo de descanso entre uma jornada de trabalho e outra.

Por último, conforme se observa na tabela 8, busca-se avaliar a satisfação dos trabalhadores quanto a relevância social da vida no trabalho. Esta variável, conforme Walton (1973), associa a QVT à forma de atuação das empresas perante seus trabalhadores e a sociedade, o que pode ser motivo de orgulho ou de depreciação.

Neste quesito, a opinião dos trabalhadores da empresa avaliada expressa bastante satisfação, o que pressupõe que a empresa conserva uma excelente imagem perante seus trabalhadores e também diante da sociedade em ela está inserida.

Tabela 8 - Satisfação dos trabalhadores em relação a relevância social do trabalho na vida

Questão (qual o seu grau de satisfação em relação à:)	Muito		Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Muito	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
25) orgulho de realizar a sua atividade laboral (gostar do que faz)	0	0,0	1	7,1	5	35,7	5	35,7	3	21,4
26) imagem da empresa perante a sociedade	0	0,0	1	7,1	2	14,3	4	28,6	7	50,0
27) participação da empresa em projetos sociais / comunitários	0	0,0	1	7,1	2	14,3	6	42,9	5	35,7
28) qualidade dos produtos / serviços ofertados pela empresa	0	0,0	0	0,0	1	7,1	6	42,9	7	50,0
Resultados Médios	0	0,0	1	5,4	3	17,9	5	37,5	6	39,3

Fonte: dados da pesquisa (2017).

As teorias de Marketing permitem inferir que os clientes buscam comprar muito além de um simples produto/serviço às empresas, pois estes são apenas a expressão mais visível que concorre para a satisfação das suas necessidades; ou seja, todo o produto/serviço carrega consigo a imagem da empresa que o vende, de tal maneira que a compra do produto/serviço em si é, antes de mais, a exteriorização da compra da imagem da empresa (JOBBER, 2004).

A opinião dos colaboradores também indica uma satisfação com a relação aos projetos sociais e comunitários realizados pela empresa, o que também faz ressaltar sua imagem perante a sociedade, e conseqüentemente, a satisfação de seus empregados.

5 CONCLUSÃO

A solidez das empresas contemporâneas passa, necessariamente, pelo crescimento e desenvolvimento de seus profissionais em todas as frentes de trabalho. No decorrer deste artigo verificou-se as teorias e os argumentos de trabalhos empíricos que destacam a importância da QVT para o desenvolvimento dos recursos humanos, ou seja, o capital intelectual de uma organização. De uma forma geral, observa-se que os trabalhadores da empresa estudada estão satisfeitos em relação a qualidade de vida no trabalho, porém existem diversas oportunidades de melhoria que a empresa precisa analisar, principalmente no que se refere a compensação justa e adequada. Neste quesito os trabalhadores pesquisados manifestaram a maior insatisfação, pois 86% declararam insatisfação com o recebimento de benefícios, tais como plano de saúde, participação em resultados, alimentação e, além disso, manifestaram insatisfação com relação aos incentivos para realização de cursos e estudos (69%) o que acaba impactando na insatisfação nas oportunidades de crescimento (79%).

Outras variáveis também foram identificadas com alto nível de insatisfação, como ritmo e carga de trabalho, autonomia e liberdade para desempenho das funções, abertura e espaço para exposição de ideias, etc. Todavia, este artigo se apresenta como mais uma referência para reforçar que as organizações podem e devem avaliar a qualidade de vida dos seus trabalhadores, e assim, conhecer as suas necessidades, seus anseios e os fatores que lhes causam insatisfação. Obter esta percepção das equipes de trabalho pode contribuir significativamente nos processos de tomada de decisão e facilitar na proposição de ações com vistas a excelência nas organizações.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BURCHELL, M.; ROBIN, J. **The great workplace, how to build it, how to keep it and why it matters**. San Francisco: Jossey-Bass, 2011.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas** - 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

_____. **Gestão de pessoas: Um novo papel de recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DUTRA, R. F. **Qualidade de vida no Trabalho: o caso de uma cooperativa médica de um hospital universitário mineiro**. 2008. Dissertação. (Mestrado). Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, 2008.

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

HAIR JR, J. F.; BABIN, B.; SAMOUEL, P.; MONEY, A. H. **Fundamentos de Métodos de pesquisa em Administração**. Porto Alegre: Bookmam, 2005.

JOBBER, D. **Principles and Practice of Marketing**. 4th Edition, McGraw-Hill International, London, 2004.

KARPINSKI, D.; STEFANO, S. R. Qualidade de Vida no Trabalho e Satisfação: Um estudo de caso no setor atacadista de beneficiamento de cereais. **Revista Eletrônica Lato Sensu**, v.3, n.1, p. 1-23, 2008.

LACOMBE, F. **Recursos Humanos: Princípios e Tendências**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. São Paulo: Atlas, 2004.

_____. **Qualidade de Vida no Trabalho-QVT: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

- MACHAVA, L. I. A. **Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho:** Um teste empírico do modelo de Walton com enfoque nos profissionais de contabilidade da cidade da Beira, 2012. 82p. Dissertação. (Mestrado em Administração de Empresas). Universidade Católica de Moçambique, Moçambique, 2012.
- MATOS, F. G. **Fator QF:** Ciclo de Felicidade no Trabalho. São Paulo: Makron Books, 1997.
- MENDES, R. A. **Ginástica Laboral:** princípios e aplicações práticas. 2. Ed. São Paulo: Manole, 2008.
- MILIONI, B. **Dicionário dos termos de recursos humanos.** São Paulo: Central de Negócios em RH Editora e Marketing, 2003.
- MINAYO, M. C. S.; HARTZ, Z. M. A.; BUSS, P. M. Qualidade de vida e saúde: um debate necessário. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 5, n.1, p.7-18, 2000.
- RAUPP, F. M.; BEUREN, I. M. Metodologia da pesquisa aplicável às ciências sociais. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**, v. 3, p. 76-97, 2003.
- SAMPAIO, J. R. **Qualidade de Vida no Trabalho e Psicologia Social.** 2. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.
- SILVA, M. A. D; MARCHI, R. **Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho.** São Paulo: Best Seller, 1997.
- WALTON, R. E. Quality of Working Life: What Is It? **Sloan Management Review**, Cambridge, vol. 15, n. 1, p. 11-21, 1973.
- ZANELLA, L. C. H. **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração.** Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2009.