

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA

MIRIAM GRACELE TORRES GONÇALVES

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: estudo de caso com os colaboradores da
empresa Spengler Decor na cidade de Gaspar SC

GASPAR

2019

MIRIAM GRACELE TORRES GONÇALVES

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:

Estudo de caso com os colaboradores de empresa Spengler Decor na cidade de
Gaspar SC

Trabalho de conclusão de curso
apresentado ao Curso Superior de
Tecnologia em Processos Gerenciais do
Instituto Federal de Santa Catarina, Campus
Gaspar, para a obtenção do diploma de
Tecnólogo em Processos Gerenciais.

Orientador: Vanessa Edy Dagnoni Mondini

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, por meio do programa de geração automática campus Gaspar, do IFSC

Gonçalves, Miriam Gracele Torres

Qualidade de vida no trabalho : estudo de caso com os colaboradores de empresa Spengler Decor na cidade de Gaspar SC / Miriam Gracele Torres Gonçalves ; orientação de Vanessa Edy Dagnoni Mondini. Gaspar, SC, 2019.

58 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) – Instituto Federal de Santa Catarina, Campus Gaspar. Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais.

Inclui Referências.

1. Qualidade de vida. 2. Ambiente organizacional. 3. Trabalhador. I. Mondini, Vanessa Edy Dagnoni. II. Instituto Federal de Santa Catarina. III. Título.

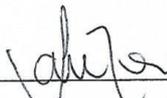
QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:

Estudo de caso com os colaboradores da empresa Spengler Decor na cidade de
Gaspar SC

MIRIAM GRACELE TORRES GONÇALVES

Este trabalho foi julgado adequado para obtenção de Tecnólogo em Processos
Gerenciais e aprovado na sua forma final pela comissão avaliadora
abaixo indicada.

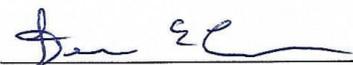
Gaspar, 04, julho de 2019.



Vanessa Edy Dagnoni Mondini
Doutora



Alexandre Marinho Teixeira
Doutor



Fernando Cardoso
Doutor

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Enfoque biopsicossocial.....	14
Figura 2 – Escala de respostas.....	24
Gráfico 1 - Compensação justa e adequada.....	28
Gráfico 2 - Condições de trabalho.....	30
Gráfico 3 - Relação ao uso das capacidades no trabalho.....	31
Gráfico 4 - Em relação as oportunidades no ambiente de trabalho.....	32
Gráfico 5 - Em relação a integridade social no trabalho.....	34
Gráfico 6 - Em relação ao constitucionalismo (respeitos às leis) do seu trabalho.....	36
Gráfico 7 - Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida.....	37
Gráfico 8 - Em relação à relevância social e importância do seu trabalho.....	38
Quadro 1 - Demonstrativo de técnicas de coleta e análise de dados.....	25

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Escala de respostas.....	24
-------------------------------------	----

RESUMO

As organizações estão cada vez mais desenvolvendo e implantando modelos de gestão, considerando as necessidades dos colaboradores. Desta forma, tornam-se organizações mais humanizadas e preocupadas com o bem-estar dos trabalhadores e sociedade. Neste contexto, o presente estudo tem como objetivo geral analisar o ambiente de trabalho dos colaboradores na empresa Spengler Decor comparando-os com os índices da QVT de Walton (1973). Quanto aos objetivos específicos, buscou-se; identificar as ações da empresa para promover a QVT; relacionar os aspectos que podem influenciar na melhoria da QVT dentro da organização, com base os indicadores de Walton (1973); e sugerir estratégias de melhorias a partir dos fatores organizacionais levantados na pesquisa. A pesquisa ocorreu no âmbito da empresa Spengler Decor com sede na cidade de Gaspar SC, sendo que foram aplicados questionários com perguntas fechadas, aos doze colaboradores integrantes da fábrica e a uma equipe de sete colaboradores que integram a equipe de vendas na cidade de Balneário Camboriú, seguido de entrevista estruturada a gestora de RH da empresa. Com base nos resultados obtidos, nota-se que existe por parte da empresa, a preocupação em desenvolver processos voltados a melhorar a qualidade de vida dos colaboradores, principalmente pelo impacto organizacional que estas ações podem criar. No entanto, do ponto de vista dos colaboradores a empresa deve gerar mais oportunidades de crescimento e desenvolvimento dos profissionais, tornando-se uma importante ferramenta de motivação no ambiente organizacional. Existem divergências entre as respostas obtidas do gestor e dos colaboradores, demonstrando a necessidade de uma comunicação mais assertiva dentro da empresa.

Palavras-chave: Qualidade de vida. Ambiente organizacional. Trabalhador.

ABSTRACT

As organizations, they are always developing and deploying management models, taking into account the needs of employees. In this way, organizations become more humanized and concerned about the well-being of workers and society. This study is the business study in the main of the work of customers of the QVT of Walton (1973); identify the actions of the company to promote a QVT; to relate the aspects that may influence the organization's QWL, based on the indicators of Walton (1973); and suggest the development strategies of the organizational factors raised in the research. The present study developed in the scope of the company Spengler Decor with headquarters in the city of Gaspar SC, and the questionnaires with the questions were closed, in the last days they were members of the sales industry and a sales team that integrated a sales team in the city of Balneário Camboriú. , followed by a questionnaire open to one of the company's managers. Based on the results obtained, it stands out by process companies aimed at improving the quality of life of employees, mainly due to the organizational impact that these actions can create. However, from the clients point of view, the company should develop more growth opportunities and professional development, becoming an important motivational tool in the organizational environment. There are divergences between the times the manager and account manager, demonstrating the need for more assertive communication within the company.

Keywords: Quality of life. Organizational environment. Worker

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	6
1.1 Objetivos.....	7
1.1.1 Objetivo geral.....	7
1.1.2 Objetivos específicos.....	8
1.2 Justificativa da realização do estudo.....	8
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	10
2.1 Teoria das Relações Humanas.....	10
2.2 Qualidade de Vida no Trabalho.....	11
2.2.1 Qualidade de Vida.....	11
2.2.2 Qualidade de Vida no Trabalho.....	14
2.3 Desafios e dificuldades da Qualidade de Vida no Trabalho.....	16
2.4 As dimensões do Modelo de Walton.....	17
2.5 Estudos anteriores sobre QVT na área Têxtil.....	19
3 METODOLOGIA.....	21
3.1 Delineamento da pesquisa.....	21
3.2 Contexto e participantes da pesquisa.....	22
3.3 Técnicas de coleta de dados e de análise de dados.....	24
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	27
4.1 Apresentação da empresa.....	27
4.2 Situação da Empresa.....	27
4.3 Resultados.....	28
4.3.1 Fator 1 – Compensação justa e adequada.....	28
4.3.2 Fator 2 – Condições de trabalho.....	29
4.3.3 Fator 3: Uso das capacidades no trabalho.....	31
4.3.4 Fator 4: Em relação as oportunidades no ambiente de trabalho.....	32
4.3.5 Fator 5: Em relação a integridade social no trabalho.....	34
4.3.6 Fator 6: Em relação ao constitucionalismo do seu trabalho.....	35
4.3.7 Fator 7: Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida.....	37
4.3.8 Fator 8: Em relação à relevância social e importância do seu trabalho.....	38
4.4 Discussão dos Resultados.....	40
4.5 Sugestões para a empresa.....	42
5 CONCLUSÃO.....	44
REFERÊNCIAS.....	46
APÊNDICE A – Questionário com os funcionários.....	50
APÊNDICE B - Roteiro da Entrevista Estruturada aplicada à Gerente de RH da empresa.....	52

1 INTRODUÇÃO

Durante as últimas décadas, o trabalho vem sofrendo enormes mudanças influenciadas pelo mercado competitivo, economia oscilante e relações sociais e tecnológicas. Atualmente vive-se em um período em que o foco no ser humano e no ambiente de trabalho se torna cada vez mais necessário e importante, pois as empresas precisam dos conhecimentos e competências de seu capital humano, sendo de extrema importância que estes estejam bem, motivados e satisfeitos para contribuir com a produtividade da empresa. De acordo com Fernandes (1996) a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) pode ser utilizada como forma de organização por parte das organizações, pois ao mesmo tempo que eleva a satisfação pessoal é possível identificar aumento da produtividade da organização.

Moretti (2007) destaca que a QVT envolve fatores como pessoas, trabalho e organizações, tendo como destaque a preocupação com o empregado e seu bem-estar e, conseqüentemente, com a eficácia organizacional. No que se referente aos conceitos da Qualidade de Vida no Trabalho, é possível obter vários conceitos, ideias e definições sobre a questão da satisfação e bem-estar dos trabalhadores, quando suas necessidades são atendidas e compreendidas no âmbito organizacional.

A principal referência que encontra-se na área da QVT é Walton (1973), sendo que autor apresenta oito indicadores que definem o tema, sendo: (1) compensação adequada e justa; (2) segurança e saúde nas condições de trabalho; (3) oportunidade imediata para uso e desenvolvimento da capacidade humana; (4) oportunidade futura para crescimento e segurança continuados; (5) integração social na organização do trabalho; (6) Constitucionalismo na organização do trabalho; (7) trabalho e espaço total da vida; (8) a relevância social do trabalho na vida.

A empresa onde foi desenvolvida a pesquisa em questão, iniciou suas atividades na cidade de Gaspar em Santa Catarina, no ano de 1982, inicialmente tendo como característica principal ser uma organização familiar que confeccionava cortinas em um cômodo da residência. Por meio de atitudes empreendedoras surgiu a oportunidade de expandir os negócios. Confeccionar os produtos com marca própria já era um sonho antigo e, a partir deste sonho e da fidelização de seus clientes surgiu o ateliê com foco na produção de peças sob medida e personalizadas. Com a evolução da marca e da organização como um todo, a

empresa especializou-se em um processo artesanal e sofisticado, com foco na estética e no ambiente personalizado, a fim de atender as exigências de um público e mercado cada vez mais competitivo. A empresa hoje possui lojas na cidade de Blumenau e Balneário Camboriú, com frota própria para entregar seus produtos. Além disto preocupou-se em fazer parcerias com outras empresas, a fim de expandir e oferecer outras opções de produtos para seus clientes. Um exemplo são as persianas fabricadas por um de seus parceiros de negócios. Atendendo ao pedido da matriarca da família, a sede e o ateliê continuam na cidade de Gaspar, onde tudo começou.

Assim como o crescimento dos negócios gera a preocupação de mão de obra qualificada, e profissionais comprometidos, mas também satisfeitos e motivados. A questão dos problemas relacionados a QVT e a insatisfação das equipes, afetam de forma significativa, os trabalhadores e os resultados da organização empresarial. Portanto é necessário que as organizações e os gestores tenham a capacidade de identificar quais fatores estão impactando os profissionais e, conseqüentemente, o seu desempenho durante a realização das atividades e tarefas.

Partindo deste princípio, usando como base os indicadores do modelo de Walton (1973), a presente pesquisa define como questão problema: qual é o entendimento da empresa Spengler Decor e de seus colaboradores sobre a qualidade de vida no trabalho, e os aspectos que podem influenciar na melhoria da qualidade de vida no trabalho.

Portanto, destaca-se que o presente trabalho está subdividido em cinco Capítulos, sendo considerado conforme segue: (1) Introdução; (2) Fundamentação teórica; (3) Metodologia; (4) Análise e discussão dos resultados; (5) Conclusão.

1.1 Objetivos

Este tópico abordará objetivo geral e os específicos da pesquisa em questão, para conduzir o desenvolvimento dos resultados. De acordo com Marconi & Lakatos (2007, p.24) “toda pesquisa deve ter um objetivo determinado para saber o que se vai procurar e o que se pretende alcançar”.

1.1.1 Objetivo geral

Analisar o ambiente de trabalho dos colaboradores na empresa Spengler Decor comparando-os com os índices da QVT de Walton (1973).

1.1.2 Objetivos específicos

- a) Caracterização da empresa;
- b) Identificar as ações da empresa para promover a QVT;
- c) Relacionar os aspectos que podem influenciar na melhoria da QVT dentro da organização, com base os indicadores de Walton (1973);
- d) Sugerir estratégias de melhorias a partir dos fatores organizacionais levantados na pesquisa.

1.2 Justificativa da realização do estudo

A presente pesquisa se justifica pelo fato do profissional integrante da equipe de costureiras estar diretamente ligado a qualidade na produção das mercadorias comercializados pela empresa Spengler Decor.

De acordo com Chiavenato (1992) a qualidade de vida está intimamente ligada ao desempenho e competitividade da empresa. Para que se mantenham competitivas, as empresas acabam por aumentar o nível de exigência sobre seus colaboradores, exercendo pressão constante para o atingimento de metas e prazos. Essa pressão favorece o desgaste dos colaboradores e conseqüentemente o agravamento das doenças ocupacionais.

Considerando a QVT e a importância e reflexo do tema nas organizações pode-se compreender a importância do assunto, diante um ambiente empresarial em que cada detalhe poderá fazer a diferença no resultado final. Em trabalhos recentes, considerando este contexto, Aquino *et al* (2012) realizaram uma pesquisa em uma empresa têxtil com o objetivo de analisar a QVT dos funcionários do setor de costura de uma indústria de confecção. Os autores concluíram que uma equipe de costura em uma indústria de confecção apresentou média satisfatória, os autores consideraram na pesquisa os oito critérios da QVT de Walton (1973), alcançando a média final de 66,85% de satisfação entres os colaboradores participantes, os autores destacam que mesmo com resultados acima da média considerada

aceitável, existem oportunidades de melhorias dentro da organização.

Destaca-se também, o estudo de Lima (2015), que por meio da pesquisa na empresa do ramo têxtil Ronega Jeans, verificou que a satisfação dos colaboradores pode ser considerada satisfatória. Além disso, possibilitou a identificação de pontos de atenção contribuindo para a criação de planos de ação, favorecendo a evolução da empresa em estudo.

Conforme apresentado por De Masi (2000) o sucesso organizacional está diretamente ligado ao equilíbrio entre todos os setores da vida dos colaboradores. Entende-se que um bom desempenho na vida pessoal e profissional só é alcançado a partir do equilíbrio harmonioso em todas as dimensões da sua vida. O autor ainda destaca que somente colaboradores felizes produzem ideias eficientes e efetivas.

Para a empresa em questão, o presente estudo busca de forma objetiva e quantitativa identificar os aspectos de satisfação relacionados a qualidade de vida no trabalho e que podem trazer benefícios tanto para a organização quanto para o profissional. Inicialmente a investigação teve como base uma análise e uma pesquisa bibliográfica apontando os conceitos e fatores que influenciam de forma negativa a QVT, na sequência foi aplicado o questionário aos integrantes da empresa Spengler Decor possibilitando quantificar e mensurar os resultados obtidos, podendo oferecer possibilidades de entendimento e melhoria continuada na questão da qualidade de vida dos colaboradores.

Na visão acadêmica, justifica-se a relevância do presente estudo pela importância no contexto social em que foi possível identificar características e a influência da QVT na vida pessoal, profissional e social do trabalhador, podendo o estudo se tornar também fonte de pesquisas e comparativos no meio acadêmico, possibilitando assim, avaliar e comparar resultados obtidos e a qualidade da técnica aplicada durante o desenvolvimento do trabalho.

Para o IFSC, o presente estudo visa cumprir a missão de desenvolver e oportunizar novos conhecimentos, tanto tecnológico quanto científico, possibilitando a formação de profissionais capacitados e com amplo conhecimento, tendo como consequência a formação de uma sociedade capaz de exercer a cidadania de forma consciente. Destaca-se que o princípio da Qualidade de Vida no Trabalho, aumenta de forma significativa a motivação, satisfação e produtividade dos colaboradores das organizações.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo são apresentados os elementos principais que são a base para desenvolver o estudo em questão. Em suma, o capítulo se subdivide em quatro seções, as quais resgatam o aporte teórico sobre: (1) teoria das relações humanas; (2) qualidade de vida no trabalho; (3) desafios e dificuldade de qualidade de vida no trabalho; (4) modelo de Walton (1973) e as dimensões.

2.1 Teoria das Relações Humanas

A Teoria das Relações Humanas tem relação direta com o surgimento de novas perspectivas nas organizações empresariais. Por meio destas ideias que desponta a preocupação com os sentimentos dos trabalhadores, possibilitando com isso a realização de um comparativo entre o desempenho profissional e a qualidade de vida dos mesmos. O trabalhador a partir deste momento passou a ser tratado pelas organizações como um ser social e não apenas um ser mecânico e gerador de lucratividade (CHIAVENATO, 1997).

Na teoria da Administração Científica, considerando as afirmações de Chiavenato (1997), o homem era considerado como um ser mecânico e racional, sendo que o trabalhador deveria apenas executar as tarefas destinadas e não pensar ou opinar sobre o processo em questão. Basicamente, esta teoria enfatizava que o trabalhador tinha sua principal motivação na remuneração ou na recompensa financeira, ficando conhecido como o *homo economicus*, sendo as funções elementares desse perfil o consumo e a produção.

Através de uma experiência realizada em uma indústria na cidade de Chicago nos Estados Unidos, Mayo e Fritz Roethlisberg encontraram motivação pela baixa produtividade e alta rotatividade dos profissionais. Nesta experiência, Mayo reuniu dois grupos de trabalhadoras para teste. Em um grupo implantou-se o intervalo de descanso durante as jornadas de trabalho, dando liberdade de escolha e de opinião aos trabalhadores, preocupando-se também com a saúde ocupacional de todos, inclusive contratando uma enfermeira. Este grupo começou a produzir mais. Porém, o grupo que não recebeu os mesmos benefícios também aumentou a sua produção. No final dos estudos foi possível perceber que a produção está ligada a motivação das pessoas e não aos aspectos voltados para o ambiente físico, que era o que as empresas da época acreditavam ser a causa do aumento da produção. Com estas

mudanças, foram obtidos resultados positivos, como a preocupação do trabalho em equipe, aumento da produção e redução da rotatividade na empresa (CHIAVENATO, 1997).

Portanto, considerando as características e os resultados da pesquisa desenvolvida por Mayo, definiu-se que as relações entre as organizações empresariais e os trabalhadores vão além do simples pagamento da remuneração pelos serviços prestados pelo trabalhador, pois as empresas que desenvolvem uma preocupação com a saúde e bem-estar, ou seja, com a Qualidade de Vida no Trabalho, apresentam resultados satisfatórias diante do mercado competitivo.

As conclusões da experiência realizada em Hawthorne, originou os princípios da Escola das Relações Humanas, onde podem-se destacar as questões relacionadas ao nível de produção que é obtido através da integração social, comportamento social dos trabalhadores, grupos informais, relações humanas, importância do conteúdo do cargo e ênfase no aspecto emocional (FERNANDES, 1996).

Assim, a qualidade de vida é essencial para que haja produção. No próximo capítulo será apresentado, num primeiro momento a que se refere a qualidade de vida, para após adentrar na questão da qualidade de vida no trabalho.

2.2 Qualidade de Vida no Trabalho

Antes de discutir o conceito de qualidade de vida no trabalho é preciso definir o que é a qualidade de vida.

2.2.1 Qualidade de Vida

A crescente preocupação com o conceito de qualidade de vida (QV) se deve a uma iniciativa dentro das ciências humanas e biológicas, “com objetivo de valorizar determinados parâmetros, como controle de sintomas, a diminuição da mortalidade e até mesmo o aumento da expectativa de vida” (FLECK *et al.*, p.25, 1999). A QV vem sendo alvo de muitos estudos, devido à preocupação apontada pela sociedade.

Mesmo a QV sendo um tema atual e muito discutido, não há um conceito único que seja capaz de abordar os vários fatores que interferem ou influenciam na QV das pessoas, comunidades e populações. Os primeiros conceitos sobre QV inicialmente preocupavam-se com questões materiais na vida dos indivíduos como salário, bens conseguidos, sucesso na área profissional, ou seja, priorizavam fatores externos. Atualmente, percebe-se

uma abordagem um pouco diferenciada, apontando uma valorização de fatores inerentes ao ser humano como grau de satisfação, realização tanto profissional como pessoal, bom relacionamento com a sociedade e acesso à cultura e ao lazer como exemplos reais de bem-estar (TIMOSSI, 2009, p.23)

A expressão Qualidade de Vida foi usada pelo presidente dos Estados Unidos Johnson em 1964, ao declarar que “os objetivos não podem ser medidos por meio do balanço dos bancos. Eles só podem ser medidos por meio da qualidade de vida que proporcionam às pessoas” (FLECK *et al.*, 1999, p.20). O tema QV é uma constante e enorme preocupação das organizações no mundo atual e algo essencial para uma produção cada vez maior e melhor. Oliveira (2006, p. 5) cita que:

Com o final da segunda grande guerra, a organização das nações unidas (ONU), preocupada com as condições de vida dos países membros, realizou o estudo das variáveis que interferiam nessas condições. Assim, surgem na década de 50 investigadores, clínicos, epidemiologistas, cientistas sociais e estatísticos conduzindo pesquisas de medidas de atributos humanos, denominados de “boa vida”. O conceito de “boa vida” refere-se à conquista de bens materiais: possuir casa própria, carro, aparelhos eletrônicos, dentre outros. O conceito foi posteriormente ampliado, para medir quanto uma sociedade havia se desenvolvido economicamente, não importando se tal riqueza estava bem distribuída.

Ainda sobre a definição de Qualidade de Vida, Covinsky *et al.*, (1999) *apud* Chepp (2006), afirma que a QV é algo subjetivo e pessoal, podendo ser definido apenas pela própria pessoa ou paciente. A conceituação do termo Qualidade de Vida, vem sofrendo evoluções ao longo dos anos, principalmente devido à forte influência que o ambiente social e o ambiente de trabalho pode gerar na compreensão do tema.

É por isso que há inúmeras conceituações de qualidade de vida; e talvez cada indivíduo tenha o seu próprio conceito. Assim, qualidade de vida é um conceito que está submetido a múltiplos pontos de vista e que tem variado de época para época, de país para país, de cultura para cultura, de classe social para classe social e, até mesmo, de indivíduo para indivíduo (PASCHOAL, 2000, p.24)

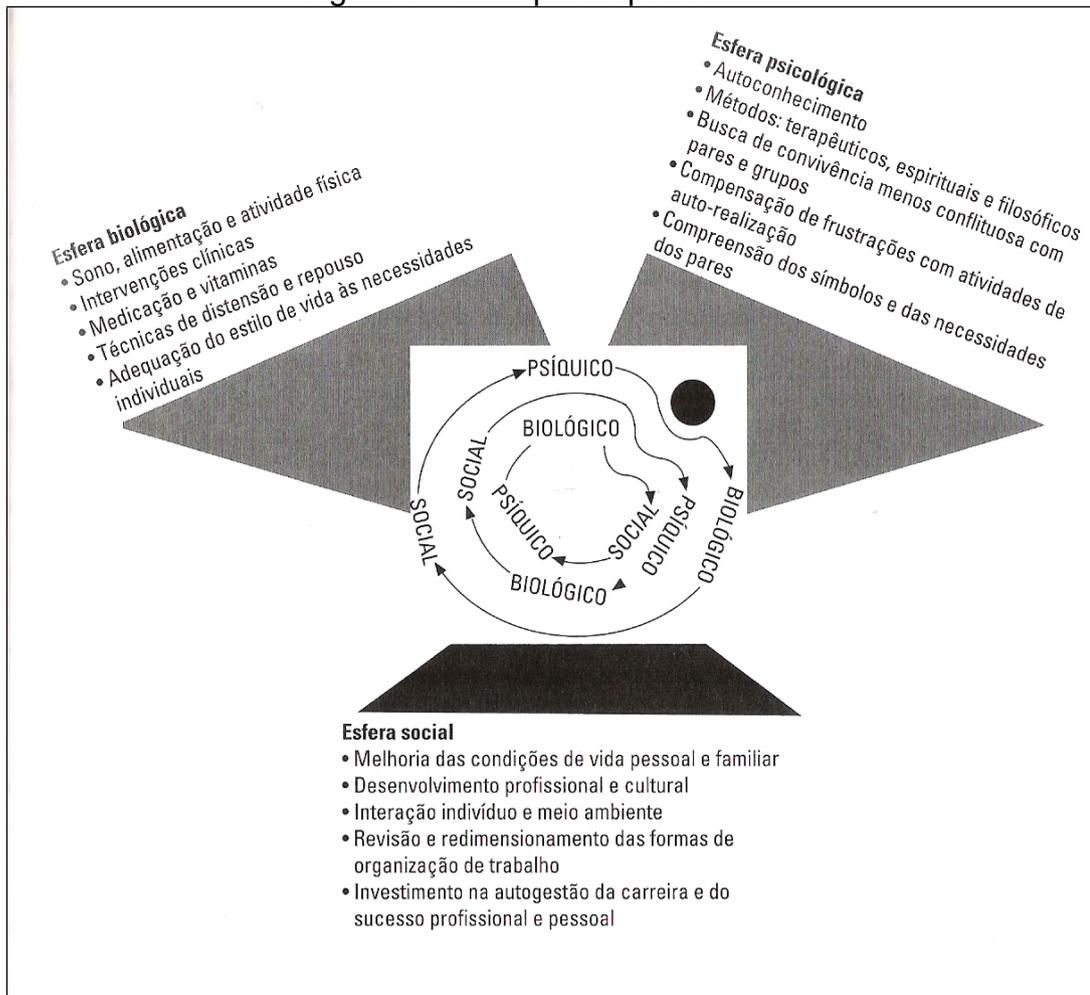
Considerando Oliveira (2010), o termo ou conceito de QV, pode variar de acordo com o estado em que o indivíduo se encontra. Conceitos utilizados no passado para o tema, podem hoje não ter mais validade, como também conceitos atuais não terem mais fundamentos em um futuro próximo. O termo QV vem sendo muito utilizado por diversos tipos de instituições ou organizações, em propagandas publicitárias, ou em situações que se quer valorizar o ideal de saúde e bem-estar do colaborador. Devido ao excesso e as circunstâncias de uso do termo, acabou-se por distorcer o sentido e o conceito de QV (TIMOSSI, 2009).

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, 2008, p.8)

Neste contexto, “a qualidade de vida, tem sido preocupação constante do ser humano, desde o início de sua existência e, atualmente, constitui um compromisso pessoal na busca contínua de uma vida saudável” (SANTOS *et al.*, 2002, p. 758).

Nesta visão pessoal da QV, segundo França e Zaima (2002) destacam que se torna indispensável adotar uma visão biopsicossocial, a qual apresenta que toda pessoa é como um complexo composto de interfaces biológicas, psicológicas e sociais que reagem simultaneamente aos estímulos. Os componentes biológicos têm ampla relação com as causas da doença ou problemas existentes na vida do colaborador, com isso, procura-se compreender como ocorre o surgimento destas situações organizacionais. Entretanto, nas questões relacionadas a esfera psicológica, tem-se o objetivo de identificar situações que podem estar interferindo na qualidade de vida do trabalhador e por fim, a esfera social visa investigar os fatores sociais diferenciados. Esta visão biopsicossocial segundo os autores revela a preocupação com o indivíduo como um todo, possibilitando uma melhor compreensão dos problemas da organização e fornecendo indícios de problemas, com base na análise dos sintomas apresentados pelos empregados. Esta visão pode ser observada na Figura 1.

Figura 1 – Enfoque biopsicossocial



Fonte: França e Zaima (2002, p. 407).

As questões relacionadas à Qualidade de Vida, nas vem ganhando importante espaço no meio científico e acadêmico, pelo forte impacto que este assunto tem na sociedade moderna. Devido as diversas abordagens e estudos, surgem conceitos que podem ser relacionados as atividades e rotinas cotidianas dos indivíduos, tentando de forma ampla compreender os elementos impactantes nas questões relacionadas a Qualidade de Vida.

2.2.2 Qualidade de Vida no Trabalho

Após a compreensão da origem e conceituação do termo Qualidade de Vida, surgem as questões relacionadas ao trabalho do indivíduo, sendo necessário uma avaliação do nível de satisfação e desempenho das pessoas neste ambiente. E para avaliação da QVT é necessário utilizar de instrumentos adequados e de fácil

aplicação, com objetivo de verificar aspectos subjetivos da pessoa pesquisada, como por exemplo, expectativas, percepções e emoções. Sendo necessário no processo de aplicação e reprodução de resultados a sensibilidade e especificidade. (MENDES *et al.*, 2004)

Por estar intimamente ligada aos aspectos de saúde, por diversas vezes a QVT é utilizada como sinônimo de saúde. Apesar da visível relação entre as duas condições, afirmar que QVT é ter saúde, isso poderia reduzir a um único fragmento de bem-estar da integralidade humana (OLIVEIRA *et al.*, 2010). Sendo que a avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho, está relacionada a diversos pontos pessoais, organizacionais e sociais.

A QVT tem vinculação entre o equilíbrio das condições de trabalho e das demais esferas da vida do trabalhador. Existe um conjunto de fatores que devem ser garantidos para que a Qualidade de Vida no Trabalho seja considerada adequada, destacando-se as condições de trabalho, remuneração, incentivo ao desenvolvimento dos trabalhadores, plano de carreira e oportunidade de crescimento e possibilidade de interações sociais (WALTON, 1973).

Ao considerar que os resultados apresentados pela empresa, depende do desempenho de seu capital humano e que profissionais motivados e satisfeitos produzem com maior qualidade e agilidade Moretti (2007) destaca que o tema relacionado a Qualidade de Vida no trabalho tem oportunizado pesquisas importantes para compreensão do tema e evolução do conhecimento.

Devido às conquistas sociais e econômicas em nível mundial, que ocorrem por meio das lutas de trabalhadores e sindicatos ocorreu aumento da preocupação organizacional com a qualidade de vida no trabalho, tendo como principal objetivo aumentar a competitividade. De acordo com Limongi-França (1997), Qualidade de Vida no Trabalho pode ser entendida como o conjunto de ações de uma organização empresarial relacionado a inovação e implementação de melhorias organizacionais, tecnológicas e estruturais, com o objetivo de proporcionar cada vez melhores condições de desenvolvimento e bem-estar durante a realização do trabalho.

De acordo com Walton (1973), a qualidade de vida no trabalho tem sua vinculação com as condições de trabalho e as demais esferas que tem sua constituição com base na vida do trabalhador, dependendo também do papel social desempenhado pela empresa e da necessidade de conciliar uma produtividade eficaz com a qualidade de vida. Contudo existem fatores que devem ser garantidos

para que exista a qualidade de vida no trabalho, sendo as condições de trabalho; remuneração justa e adequada; utilização e estímulo ao desenvolvimento das capacidades dos trabalhadores; segurança; oportunidade de crescimento; estímulo às interações sociais na empresa; constitucionalismo e relevância social do trabalho.

E para que seja possível uma avaliação adequada da Qualidade de Vida no Trabalho, têm-se os indicadores que norteiam as avaliações, compreensões e estudos sobre tema. Ainda, Paschoal (2000) relata que estes indicadores se ampliaram tendo por base fatos ocorridos ou acontecimentos na sociedade, como mortalidade infantil, expectativa de vida, taxa de desistência escolar, nível de escolaridade, taxa de violência, saneamento básico, nível de poluição, condições de moradia e trabalho entre diversos outros atributos.

São diversos estudos para tentar encontrar uma causa ou motivo para definir a qualidade de vida no trabalho. Cada indivíduo traz consigo uma motivação, uma satisfação, até mesmo descontentamento pessoal, profissional, social e cultural. O ser humano é complexo e único e deve levar em conta diversos fatores para tentar se adequar as necessidades. A Qualidade de Vida no Trabalho, está ligada ao conjunto de princípios que define o capital humano como o principal recurso da empresa. Basicamente, ao se avaliar, compreender e desenvolver melhorias na QVT, destaca-se dois objetivos principais, que são aumentar a produção da empresa e melhorar o nível de satisfação dos trabalhadores.

As questões e desafios relacionadas a Qualidade de Vida no Trabalho, cada vez mais vem ocupando importante espaço no ambiente organizacional, principalmente ao considerar que os resultados da empresa estão diretamente ligados ao desempenho e dedicação do seu capital humano.

2.3 Desafios e dificuldades da Qualidade de Vida no Trabalho

As principais barreiras encontradas no desenvolvimento de programas relacionados a QVT, está na relação entre a assistência aos trabalhadores e a produção. Nas organizações empresariais estão sendo desenvolvidas técnicas e colocadas em prática, atitudes que visam compensar o desgaste provocado pela rotina de trabalho (MENDES; FERREIRA, 2008). Com isso acabam ocorrendo frequentes ações corretivas e as ações preventivas acabam sendo desconsideradas na maioria dos casos.

Entretanto Ferreira, Alves e Toestes (2009), a implantação de sistemas e programas que visam a qualidade de vida no trabalho vem se tornando cada vez mais fundamentais e necessárias para um ambiente de trabalho que favoreça também o bem-estar dos colaboradores, considerando todos os aspectos sociais, psicológicos, biológicos e espirituais do colaborador. As organizações que se preocupam com a QVT de seus colaboradores estão tendo reflexos positivos na produtividade e inclusive uma significativa redução de afastamentos gerados por doenças ocupacionais.

Diagnosticar como os trabalhadores avaliam o seu ambiente de trabalho constitui um importante desafio para as abordagens das ciências do trabalho. Neste sentido, captar, tratar e analisar as representações que os indivíduos fazem de seu contexto de trabalho pode ser um diferencial, em certa medida um requisito central, para a adoção de mudanças que visem a promover o bem-estar no trabalho, a eficiência e eficácia dos processos produtivos. (MENDES; FERREIRA, 2008, p.111)

O principal desafio é a construção de alicerces dos programas de QVT com funções e ideias preventivas, com o objetivo de eliminar rotinas ou atividades nocivas a vida do trabalhador. Assim, se torna necessário atuar na melhora das condições de trabalho, no desenvolvimento da estrutura organizacional e nas relações sociais do trabalho. Com isto as organizações alterariam a concepção e o interesse sobre a QVT (FERREIRA; ALVES; TOSTES, 2009).

Basicamente, os programas de Qualidade de Vida no Trabalho devem ser desenvolvidos com concepções diferentes, visando proporcionar ao trabalhador uma condição de vida estável e não apenas gerar assistencialismo ao mesmo. Implantação e desenvolvimento de atividades como ginástica laboral, cursos e treinamentos contínuos, podem oportunizar ações que melhoram o nível de QVT e reduzir a probabilidade do surgimento de doenças organizacionais.

Neste trabalho, o Modelo de Walton (1973) foi utilizado como ferramenta metodológica de pesquisa na comparação entre o entendimento da literatura e o da empresa e seus colaboradores quanto ao que seja Qualidade de Vida no Trabalho. Este modelo é apresentado no capítulo a seguir.

2.4 As dimensões do Modelo de Walton

O modelo de Walton (1973) é o mais amplo, e contempla o diagnóstico de Qualidade de Vida no Trabalho, considerando os fatores internos externos à empresa. Com ele é possível mensurar uma organização com características

humanas, possibilitando também perceber um ambiente de trabalho com responsabilidade e autonomia (MÔNACO; GUIMARÃES, 2000). O modelo de Walton (1973) tem o objetivo de associar todas as dimensões que tem relação com o trabalho.

De acordo com Pedroso e Pilatti (2010), para a avaliação da QVT, o modelo de Walton (1973) trabalha com oito categorias sendo. Destaca-se que os critérios definidos por Walton (1973) não possuem ordem de prioridades, sendo que cada uma delas possui a mesma importância no entendimento da QVT.

De acordo com Walton (1973) os oito critérios para avaliar a Qualidade de vida no trabalho podem ser compreendidos conforme seguem: (1) compensação justa e adequada: tem relação com o valor pago de acordo com o trabalho realizado pelo trabalhador; (2) segurança e saúde nas condições de trabalho: tem relação como as horas de trabalho, pagamento de horas extras, condições do trabalho com menor risco de doenças ocupacionais; (3) oportunidade imediata para uso e desenvolvimento da capacidade humana: neste ponto existem cinco variáveis, que tem participação na autoestima do trabalhador, sendo a autonomia, as habilidades múltiplas, a informação e perspectiva, as tarefas completas e o planejamento. (4) oportunidade futura para crescimento e segurança continuados: tendo relação direta na oportunidade de carreira no ambiente de trabalho, estando relacionadas ao desenvolvimento, aplicação futura, oportunidade de progresso e segurança; (5) integração social na organização do trabalho: de acordo com Walton (1973, p.15) “desde que o trabalho e a carreira são perseguidos tipicamente dentro da estrutura de organizações sociais, a natureza de relacionamentos pessoais transforma-se numa outra dimensão importante da qualidade da vida no trabalho”. Com destaque para os atributos como ausência de preconceito, igualitarismo, mobilidade, grupos preliminares de apoio, sendo comunitário, abertura interpessoal. (6) constitucionalismo na organização do trabalho: tem relação com os direitos e deveres de um membro, quando o mesmo é envolvido em alguma decisão organizacional. Sendo considerado os aspectos da privacidade, liberdade de expressão, equidade e processo justo. (7) trabalho e o espaço total de vida: tem relação com a forma equilibrada do tempo trabalhado, não ocupando as horas de lazer e descanso. (8) a relevância social do trabalho na vida: está envolvida na responsabilidade social da organização e conseqüentemente na não depreciação do trabalho ou carreira profissional.

Para elaboração do presente estudo utilizou-se como base o Modelo de Walton (1973), pois contempla processos de diagnóstico da Qualidade de Vida no Trabalho e leva em consideração os fatores internos e externos da organização empresarial. Com isso estes modelos de avaliação de QVT possibilitam originar empresas humanizadas (MÔNACO; GUIMARÃES, 2000). Portanto, será apresentado no capítulo relacionado à Metodologia detalhes sobre a importância do modelo de Walton (1973) para o entendimento da QVT.

A Qualidade de Vida no Trabalho é um tema considerado atual, podendo gerar informações para o fortalecimento das relações entre os trabalhadores e organizações.

2.5 Estudos anteriores sobre QVT na área Têxtil

Ao considerar os estudos realizados com objetivo de avaliar a qualidade de vida no trabalho de profissionais, em empresas do ramo têxtil é possível relacionar exemplos relevantes para o presente estudo. Desta forma, ao considerar o estudo apresentado por Trentin *et al.* (2016), desenvolveu-se uma pesquisa em uma empresa têxtil, situada em Joinville/SC, tendo como objetivo ouvir todos os funcionários, com a intenção de analisar a satisfação destes em relação à qualidade de vida no trabalho. Através do estudo concluiu-se que a empresa possui um programa de qualidade de vida no trabalho bem estruturado pelo setor de gestão de pessoas, visando um melhor desenvolvimento dos profissionais. Ainda se tonou possível identificar ações implantadas e com o objetivo de uma melhor QVT.

Através dos dados coletados por meio dos questionários, os autores relataram que existe a valorização do bem-estar no ambiente de trabalho, considerando ainda a segurança, sendo ponto de insatisfação a remuneração oferecida aos colaboradores, gerando ponto de insatisfação dentre os pesquisados (TRENTIN *et al.*, 2016).

Desta forma, cresce de forma considerável a possibilidade de um programa eficaz e com resultados positivos para todos os envolvidos. Indo de encontro ao apresentado por Trentin *et al.* (2016), que também destacou a importância da compreensão do contexto social em que os colaboradores estão inseridos, possibilitando ações mais assertivas e eficazes na gestão e administração de pessoas.

No contexto apresentado, Fioramonte, Miranda e Vasconcelos (2016) desenvolveram um estudo com objetivo de avaliar a qualidade de vida no trabalho de uma equipe de profissionais, atuantes em empresas do ramo têxtil. Tendo como principal resultado obtido a comparação entre os scores voltados a avaliação da QVT, pois quanto maior a estrutura da empresa, melhor apresentou-se o resultado na pesquisa. Reflexo da existência de setores capacitados e estruturados voltados para a gestão de pessoas. Em um estudo de Trentin *et al.* (2016) nota-se um nível elevado de insatisfação por parte dos profissionais, considerando principalmente o fator relacionado a necessidade de um setor especializado que vise atender e resolver situações relacionados ao setor de gestão de pessoas.

Ainda Cavalcanti e Oliveira (2018) apresentaram o estudo com o objetivo de implementar praticas para a melhoria da qualidade de vida e o bem-estar no ambiente de trabalho, considerando as diferentes dimensões da saúde do colaborador. Apresentando desta forma, que atualmente é essencial as organizações apresentarem ações e rotinas que visem a melhor qualidade de vida dos trabalhadores, pois o desenvolvimento e crescimento organizacional depende da mão de obra que integra a empresa.

Neste contexto, Cavalcanti e Oliveira (2018) destacam que, durante a aplicação ou desenvolvimento de ações voltadas a QVT deve-se considerar as particularidades da equipe, compreendendo o contexto social que o trabalhador integra.

Ainda, Dalcegio e Trevisol (2018) realizaram um estudo tendo como objetivo diagnosticar o clima organizacional de uma empresa do ramo têxtil. Sendo que ao considerar o nível de satisfação dos colaboradores em conjunto com o clima organizacional, refletem diretamente na QVT dos colaboradores. Sendo ainda, responsável pelo impacto na qualidade de vida pessoal, social e familiar.

3 METODOLOGIA

A QVT pode ser definida pelo nível de satisfação das necessidades pessoais do colaborador, por intermédio do trabalho desenvolvido na organização empresarial (AQUINO, 2012). Porém a QVT não é determinada apenas pelas características individuais ou momentâneas, mas principalmente pela influência da organização nestas características. Portanto utilizou-se os processos metodológicos descritos a seguir para o desenvolvimento do estudo.

De acordo com Marconi e Lakatos (2007) método ou metodologia da pesquisa, pode ser definido como sendo um conjunto de atividades sistêmicas e racionais, que permitem alcançar os objetivos preestabelecidos, auxiliando as decisões dos pesquisadores e também detectando erros e definindo os possíveis caminhos a serem seguidos.

Em suma, o capítulo se subdivide em três seções, as quais destacam as técnicas metodológicas do presente estudo: (1) Delineamento da pesquisa 3.1; (2) Contexto e participantes da pesquisa 3.2; (3) Técnicas de coletas de dados e análise de dados 3.3;

3.1 Delineamento da pesquisa

A escolha dos procedimentos sistêmicos que possibilitam descrever e explicar uma determinada situação, caracterizam o método científico a ser utilizado em uma pesquisa (FACHIN, 2001). Sendo assim, quanto a metodologia, a presente pesquisa pode ser classificada em estudo de caso, pois foi possível desenvolver uma análise e investigação sobre as questões de qualidade de vida no trabalho.

Considerando este contexto, a abordagem do problema se deu por uma perspectiva qualitativa e quantitativa. O método qualitativo se manifesta na entrevista com o gestor pois foram submetidos os objetivos do estudo e possibilitaram as análises conclusivas. Na pesquisa qualitativa concebem-se análises mais profundas em relação ao fenômeno que está sendo estudado (BEUREN, 2014), entretanto a abordagem qualitativa tem a finalidade de destacar características não vistas por meio de uma pesquisa quantitativa. Considerando Hartley (1994) o estudo de caso, com base abordagem qualitativa, tem sua

fundamentação em uma investigação detalhada, através da coleta de dados, possibilitando compreender o contexto e os processos envolvidos no estudo.

A etapa quantitativa ocorre por meio da aplicação de questionários fechados aos colaboradores e utilização de estatística descritiva, quadros e tabelas para a apresentação dos resultados. Pesquisa quantitativa, segundo Lakatos e Marconi (2007) tem como objetivo compreender os fenômenos por meio da coleta de dados numéricos, apontando preferências, comportamentos e outras ações do grupo em estudo.

Quanto ao objetivo, o presente estudo pode ser classificado como descritivo, pois será utilizado um questionário como base para a investigação e respostas aos objetivos específicos propostos. Considera-se que a pesquisa descritiva visa verificar e identificar a possível relação das variáveis existentes no caso ou ainda estudar a natureza dessa relação (GIL, 2010). Ainda Triviños (1987) afirma que a pesquisa descritiva exige do pesquisador, várias informações essenciais sobre a pesquisa, sendo que o estudo tem como objetivo descrever os fatos e fenômenos da realidade a ser estudada.

Quanto aos procedimentos técnicos para o atingimento dos resultados, o presente estudo beneficiou-se de: (1) questionário fechado aplicado ao grupo de colaboradores da empresa em questão; (2) roteiro de entrevista semiestruturado aplicadas ao gestor. Ambos os instrumentos de coleta de dados foram elaborados com base no Modelo de Walton (1973) e possibilitam primeiramente traçar o perfil dos colaboradores, identificar os aspectos que influenciam na melhoria da QVT dentro da empresa e a contribuem para a sugestão de melhoria para a organização.

Em síntese, a presente pesquisa tem como características ser um estudo de caso, do tipo descritivo, com abordagem qualitativa e quantitativa, utilizando um questionário fechado e entrevista estruturada como procedimentos técnicos de coleta de dados.

3.2 Contexto e participantes da pesquisa

A empresa envolvida no estudo é atuante no ramo do comércio e confecção de cortinas, conhecida como Spengler Decor. Tem sua marca reconhecida em todas as regiões de Santa Catarina, Paraná e algumas cidades de São Paulo, em função

dos diversos clientes que possui nestas localidades (SPENGLER DECOR, 2019). Atualmente com foco em um trabalho personalizado, é composta por profissionais que estão em constante capacitação e desenvolvimento. A organização possui um organograma definido e uma equipe de profissionais em cada área de atuação, com o objetivo de fortalecer ainda mais a marca na região de atuação.

De acordo com Appolinário (2004), compreende-se por população de pesquisa, o grupo de pessoas ou eventos que possuem um conjunto de características em comum. A população do presente estudo é composta por quatorze profissionais com gênero predominante feminino, que desenvolvem a atividade de costureira na empresa Spengler Decor e dispõem da mesma estrutura e ambiente de trabalho.

Todos os colaboradores da empresa foram convidados a participar do estudo em questão, garantindo a amostragem em relação ao universo de estudo. De acordo com Marconi e Lakatos (2007) este tipo de amostra representa exatidão e eficácia nas amostras, considerando ainda, que todos os elementos têm a mesma porcentagem de probabilidade de pertencer a amostra.

Desenvolveu-se dentro da empresa a aplicação de questionário com perguntas fechadas para os trabalhadores do setor de costura da empresa, com o objetivo de identificar a importância da qualidade de vida no ambiente em estudo e compreender os aspectos que podem influenciar na melhoria da qualidade de vida no trabalho.

A compreensão e interpretação dos resultados foi baseada nas respostas dos questionários aplicados aos trabalhadores, sendo que para cada questão foi disponibilizado as notas de um a cinco, de forma a quantificar valores para as dimensões do Modelo proposto por Walton (1973).

Para a aplicação, utilizou-se o questionário apresentado por Timossi *et al.*, (2008), desenvolvido com base no modelo de Walton (1973), devendo-se considerar e destacar que o tempo para realização do questionário é de aproximadamente 15 minutos, sendo o questionário compostos por 35 questões fechadas, com avaliação e análise na escala de Likert, definida e apresentada por Fleck *et al.*, (1999). Com base no questionário utilizado os colaboradores irão dispor de cinco opções de respostas, numeradas de 1 a 5, sendo que para a análise e consideração dos resultados esses valores serão convertidos de acordo com a escala de respostas que segue:

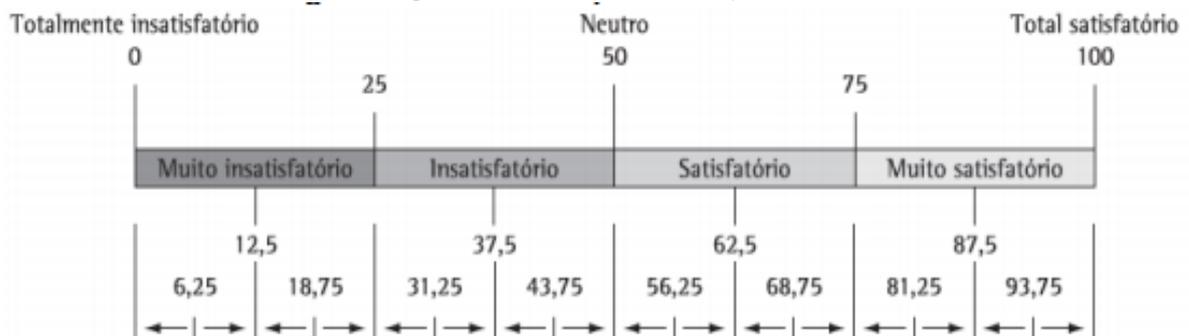
Tabela 1 – Escala de respostas

Escola	0%	25%	50%	75%	100%
Avaliação	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
	Muito ruim	Ruim	Nem ruim, nem bom	Bom	Muito bom
Escola numérica	1	2	3	4	5

Fonte: Fleck *et al.* (1999)

Dentro da escala apresentada e adaptada por Fleck *et al.* (1999), definiu-se a escala apresentada por Timossi *et al.* (2008) e que possibilitou a análise dos resultados obtidos, considerando que a escala tem sua utilização em medidas percentuais, com isso tornou-se possível encontrar e identificar as tendências de percepções entre os pesquisados. Destaca-se que a partir de 62,5%, os resultados obtidos estão enquadrados dentro do grupo satisfatório. Para que se torne possível mensurar os resultados obtidos por meio da pesquisa, tendo como valores, a escala utilizada é dividida em quatro campos, com a média dos resultados será possível identificar em qual campo o grupo de respostas pode ser enquadrado.

Figura 2 – Escala de respostas



Fonte: Timossi *et al.* (2008)

Em síntese, será desenvolvido dentro da empresa a aplicação de um questionário para todos os colaboradores e uma entrevista para o gestor, a fim de verificar os aspectos relacionados a qualidade de vida no trabalho em uma empresa do ramo de comércio e confecção.

3.3 Técnicas de coleta de dados e de análise de dados

Por meio da coleta de dado e da análise dos resultados obtidos com a aplicação de um questionário aos colaboradores da empresa em questão buscou-se responder aos objetivos específicos em questão. Ao considerar Markoni e Lakatos (1999), o questionário pode ser compreendido como um instrumento científico, composto de perguntas ordenadas e predeterminadas e que deve ser respondida pelos participantes de forma individual. Ainda Oliveira (1997, p. 5) destaca que “o questionário apresenta as seguintes características: deve ser a espinha dorsal de qualquer levantamento, deve reunir todas as informações necessárias e deve possuir linguagem adequada”.

Quadro 1 - Demonstrativo de técnicas de coleta e análise de dados

Categoria da informação	Informação	Método	Técnicas de coleta de dados	Dados	Técnica de análise de dados	Autores
Objetivo específico 1 caracterização da empresa	- Caracterizar a empresa	Quantitativo	Questionário: – Colaboradores Pesquisa bibliográfica: - Livros – Documentos científicos	Questionário: Dados primários. Pesquisa bibliográfica: Dados secundários	Estatística descritiva	Walton (1973) Moreti (2007)
Objetivo específico 2 Identificar as ações da empresa para promover a QVT	Análise dos resultados e opiniões dos colaboradores	Quantitativo	Questionário: – Colaboradores	Questionário: Dados primários. Pesquisa bibliográfica: Dados secundários	Estatística descritiva	Mendes (2004) Walton (1973) Oliveira (2010)
Objetivo específico 3 Identificar os aspectos que podem influenciar na melhoria da QVT dentro da organização	Análise de dados. Aspectos fundamentais para melhoria da qualidade de vida	Qualitativo	Questionário: – Colaboradores	Questionário: Dados primários. Pesquisa bibliográfica: Dados secundários	Análise descritiva.	Mendes e Ferreira (2008) Walton (1973)
Objetivo específico 4 Sugerir melhorias, de acordo com os fatores organizacionais levantados na QVT do grupo.	Sugestão de melhorias	Qualitativo	Questionário: – Colaboradores	Questionário: Dados primários. Pesquisa bibliográfica: Dados secundários	Estatística descritiva	Autora (2019)

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018

As variáveis relacionadas a pesquisa foram analisadas considerando a estatística descritiva, possibilitando obter o perfil dos colaboradores em estudo, bem como compreender e caracterizar a empresa em estudo. A estatística descritiva

permite-se descrever, compreender e resumir os dados obtidos, ou seja, descrevendo e sumarizando os valores relacionados à coleta de dados obtidos através da aplicação do questionário. Contudo, a técnica de aplicação de questionário é considerada uma técnica de coleta de dados, sendo utilizada com o objetivo levantar informações para atender aos objetivos predeterminados. (PRODANOV; FREITAS, 2013).

As técnicas apresentadas no Quadro 2, objetivam apresentar os processos desenvolvidos para alcançar os objetivos específicos definidos, com base na literatura científica referenciada. Primeiramente traçando o perfil dos colaboradores participantes do estudo e compreendendo características pessoais e sociais do grupo.

Com base nos resultados apontados no questionário, tornar-se possível identificar quais ações da empresa visam a promoção da qualidade de vida no trabalho, com base na apresentação e características da empresa em estudo e nos resultados coletados através da pesquisa. Ainda, torna-se possível compreender e identificar os aspectos que podem influenciar na qualidade de vida no trabalho, bem como apresentar-se sugestão de melhorias para a organização.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta etapa, serão apresentadas as características da empresa e os resultados obtidos por meio da pesquisa.

4.1 Apresentação da empresa

A empresa onde foi desenvolvida a pesquisa em questão, iniciou suas atividades na cidade de Gaspar em Santa Catarina, no ano de 1982, inicialmente tendo como característica principal ser uma organização familiar que confeccionava cortinas em um cômodo da residência. Por meio de atitudes empreendedoras surgiu a oportunidade de expandir os negócios. Confeccionar os produtos com marca própria já era um sonho antigo e, a partir deste sonho e da fidelização de seus clientes surgiu o ateliê com foco na produção de peças sob medida e personalizadas.

Com a evolução da marca e da organização como um todo, a empresa especializou-se em um processo artesanal e sofisticado, com foco na estética e no ambiente personalizado, a fim de atender as exigências de um público e mercado cada vez mais competitivo. A empresa hoje possui lojas na cidade de Blumenau e Balneário Camboriú, com frota própria para entregar seus produtos. Além disto preocupou-se em fazer parcerias com outras empresas, a fim de expandir e oferecer outras opções de produtos para seus clientes. Um exemplo são as persianas fabricadas por um de seus parceiros de negócios. Atendendo ao pedido da matriarca da família, a sede e o ateliê continuam na cidade de Gaspar, onde tudo começou.

4.2 Situação da Empresa

Nota-se que no decorrer do processo organizacional, a qualidade de vida dos profissionais é ponto de atenção e fundamental para a empresa, possibilitando estabilidade e produção adequadas e condizentes às metas estipuladas. Por se tratar de uma empresa de hierarquia familiar, não foi desenvolvido uma visão, missão e valores específicos para ser aplicado na empresa.

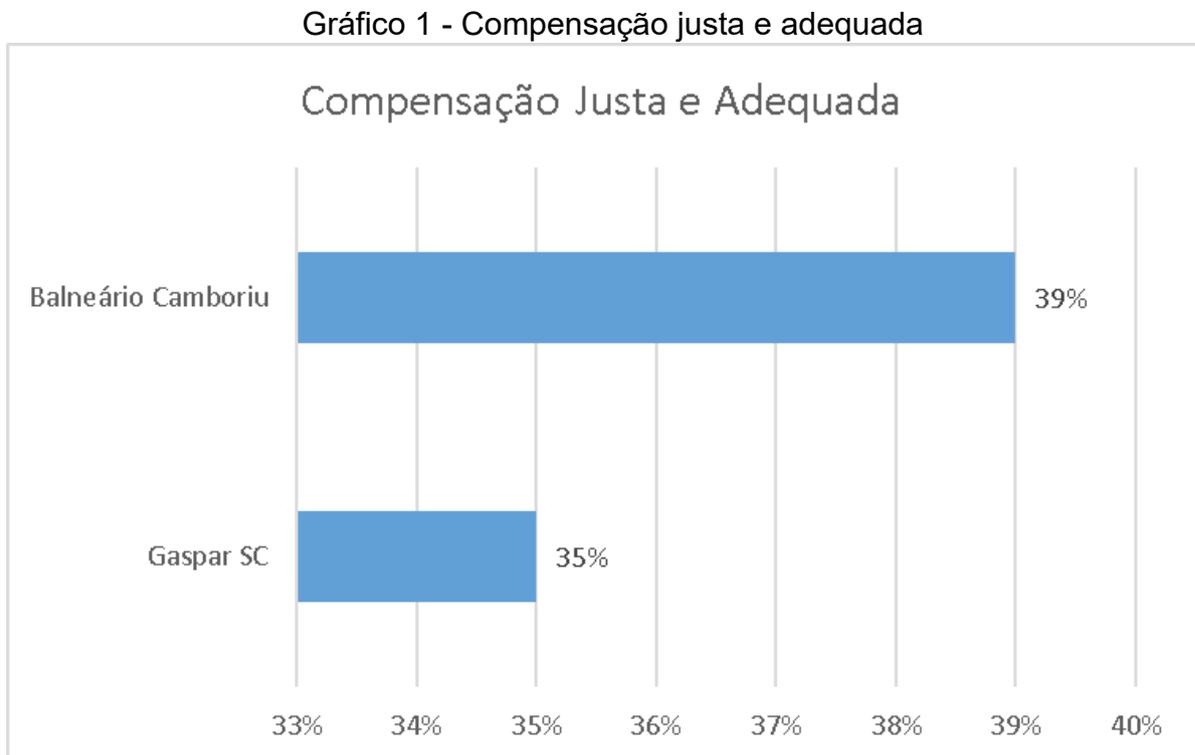
4.3 Resultados

Nesta etapa serão apresentados os resultados obtidos por meio da aplicação do questionário, considerando os oito fatores propostos por Walton (1973) em relação a opinião dos colaboradores.

Após a análise dos resultados obtidos na empresa, buscou quantificar os resultados relacionados a QVT dos colaboradores, obtendo-se os resultados que seguem:

4.3.1 Fator 1 – Compensação justa e adequada

A primeira categoria, que se refere a compensação justa e adequada, pode ser melhor visualizada no Gráfico 1, a seguir:



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Observa-se no Gráfico 1, que na equipe de doze trabalhadores que compõem a empresa na cidade de Gaspar, obteve-se 35% de resultados considerados positivos. Entretanto, na avaliação realizada na cidade de Balneário Camboriú entre os sete colaboradores que compõem a empresa, obteve-se a média de 39% de

satisfação, principalmente devido ao custo de vida e características sociais da região.

No referente a opinião do gestor, ao ser questionado sobre as questões da compensação justa e adequada obteve-se as seguintes respostas:

Para o critério que questiona a forma de definição dos salários dos colaboradores, o gestor indicou que avalia o cargo diante do mercado, assim como a evolução da capacidade de cada funcionário diante de sua função. Sobre a questão que aborda como é feita a equiparação salarial com o mercado, o gestor afirmou que *a contabilidade apresenta anualmente os valores usados no mercado, diante de cada função.*

Em relação aos critérios para reajustes salariais, o gestor respondeu que *o ajuste é anual de acordo com o reajuste do sindicato e que outro fator de aumento é avaliação interna realizada para avaliar a capacidade do funcionário.* O gestor informou ainda, *que os salários pagos pela empresa estão acima dos salários-base utilizados por concorrentes.*

Do ponto de vista da equipe de gestão da organização, nota-se a preocupação com as compensações de forma justa e adequada, entretanto, seguem valores parametrizados pelo mercado em atuação.

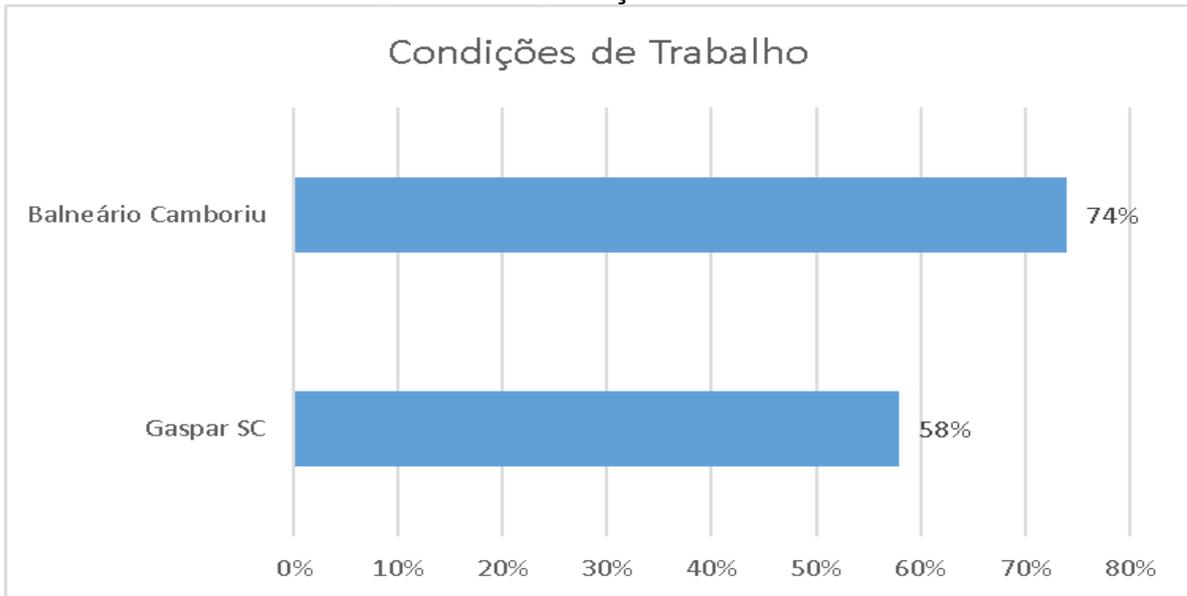
Ao considerar o fator da compensação justa e adequada, realiza-se a medição da QVT em relação ao salário, benefícios e reconhecimento financeiro dos trabalhadores. Neste sentido, ocorre uma relação com os salários praticados no mercado, para os trabalhadores consigam definir sua opinião (OLIVEIRA, 2004).

O comparativo salarial entre os trabalhadores do mesmo setor, de outras áreas e do mercado externo, tem reflexo direto na opinião dos entrevistados.

4.3.2 Fator 2 – Condições de trabalho

A segunda categoria, que se refere as condições de trabalho, pode ser melhor compreendidas e visualizada no Gráfico 2, a seguir:

Gráfico 2 - Condições de trabalho



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

O segundo fator tem representação nos fatores das condições de trabalho, sendo que para a cidade de Balneário Camboriú, os profissionais entrevistados apresentaram 74% das respostas como sendo positiva. No entanto, na cidade de Gaspar o resultado obtido foi de 58% de respostas positivas, neste caso, os colaboradores integram a linha de produção da empresa, com um ambiente operacional e de processos contínuos.

No referente a opinião do gestor, ao ser questionado sobre as questões no referente às condições de trabalho, obteve-se as seguintes respostas:

Para o critério que questiona sobre a estrutura e layout de trabalho, como sendo montado e adequado visando a saúde do colaborador, o gestor relata que sim pois *dispõem de acompanhamento de uma equipe de profissionais de medicina ocupacional, priorizando desta forma a saúde dos profissionais.*

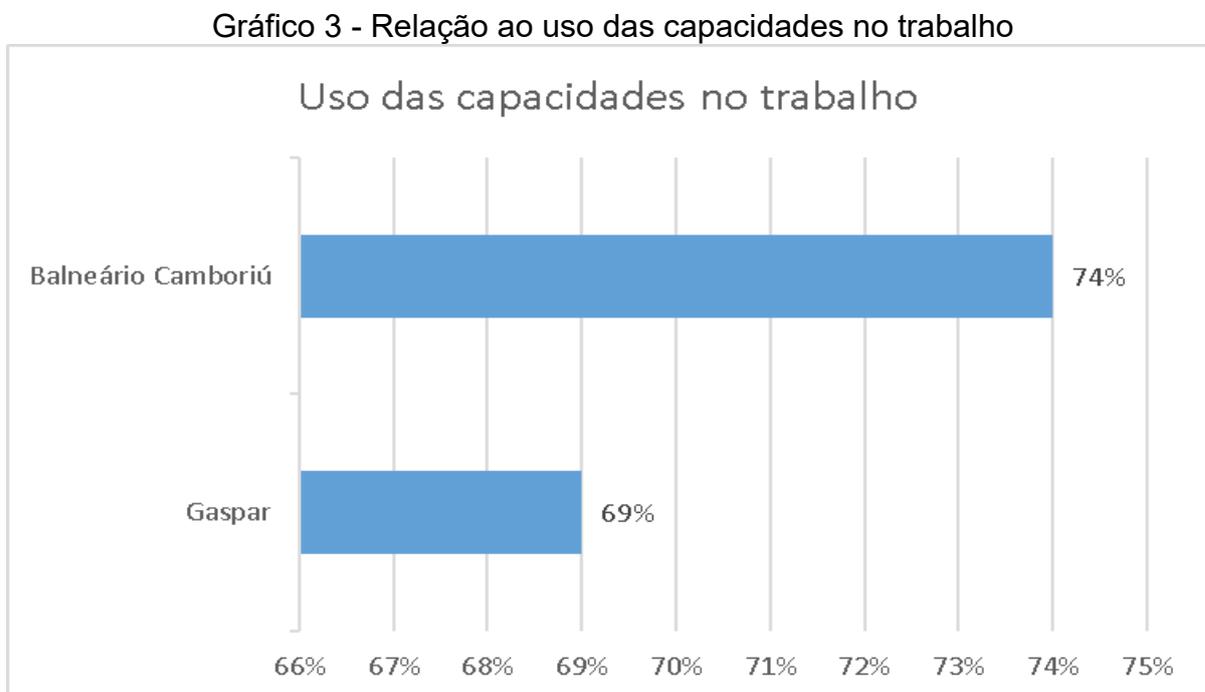
No referente ao questionamento sobre a utilização de equipamentos de segurança durante o período e a rotina de trabalho, o gestor destaca que existe um controle e fiscalização para a utilização de equipamentos de segurança, o entrevistado ainda destaca da importância da utilização de *luva de aço ao manipular a máquina de corte e das luvas adequadas para a realização dos processos e atividades de limpeza.* E por fim, para o critério da carga horária de trabalho e das definições das jornadas de trabalhos, o gestor destaca que existe um horário fixo de

trabalho para todos os colaboradores, *não existindo horários diferenciados ou flexibilidade nos mesmos*.

O ambiente físico, é caracterizado pelas condições de organização e segurança que oferecem a equipe de profissionais. Desta forma, este ponto deve ser considerado e referenciado como um dos objetivos estratégicos da empresa para os colaboradores (GUEVEL, 2015)

4.3.3 Fator 3: Uso das capacidades no trabalho

A terceira categoria, que se refere ao uso das capacidades no trabalho, pode ser melhor visualizada no Gráfico 3, a seguir:



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Ao considerar o fator da relação do uso da capacidade no trabalho, utilizou-se cinco questões voltadas ao tema. Considerando o percentual de resultados positivos a equipe de profissionais atuante em Balneário Camboriú apresentou uma mede de 74% de satisfação. Enquanto, na cidade de Gaspar a média de respostas positivas ficou em 69%. Ressalta-se que a equipe de profissionais da cidade de Gaspar (menor média satisfatória) faz parte da equipe de produção da empresa, tendo reflexo das atividades desenvolvidas e da rotina continua e frequente de trabalho.

Desta forma, Santos (2012) relata que a autonomia no ambiente de trabalho estimula a equipe de profissionais a tomarem suas próprias decisões, relação as atividades desempenhadas, visando sempre o desenvolvimento e a melhoria contínua do processo.

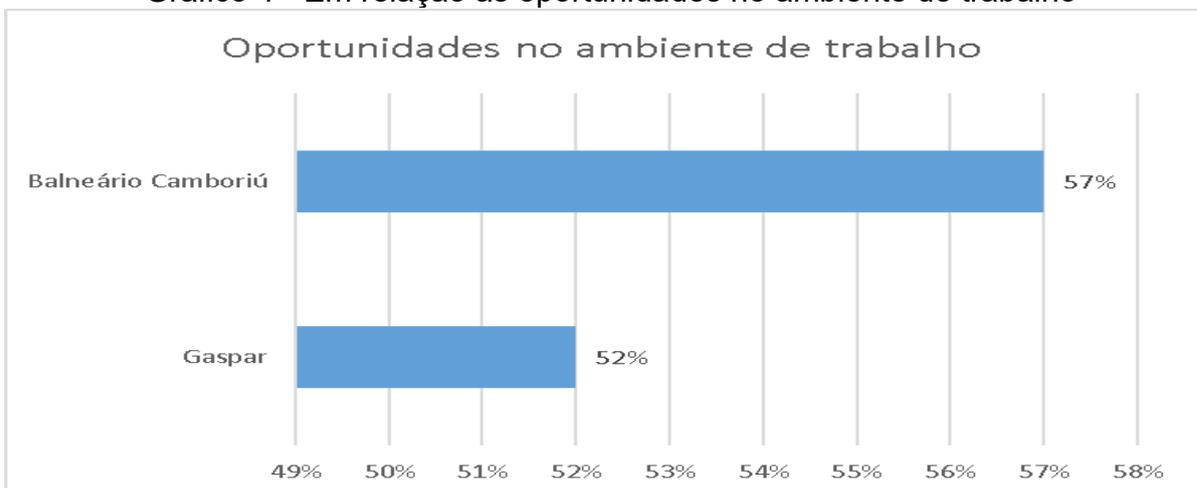
Sobre as perguntas direcionadas ao gestor, primeiramente abordou-se o conhecimento da empresa por parte dos colaboradores e se os mesmos conseguem identificar sua importância dentro da empresa, tendo como resposta do gestor *que a organização possui uma cartilha onde apresentam-se diversas informações organizacionais da empresa e ainda ocorrem treinamentos semanais com objetivo de realizar a atualização dos processos e rotinas de trabalho.*

Outro ponto apresentado em forma de pergunta ao gestor, refere-se a participação dos colaboradores e suas opiniões nos processos e na produção, sendo que o gestor apresentou que toda opinião e sugestão são recebidas de forma aberta por parte dos gestores da empresa, no entanto as possíveis mudanças apenas ocorrem diante senso comum. Ao ser questionado sobre o processo de acompanhamento das atividades dos colaboradores, o gestor define que *o acompanhamento é diário, pois todo trabalho desenvolvido dentro do ateliê é avaliado pelos gestores diariamente.*

4.3.4 Fator 4: Em relação as oportunidades no ambiente de trabalho

A quarta categoria, que se refere as oportunidades no ambiente de trabalho, pode ser melhor compreendidas e visualizada no Gráfico 4.

Gráfico 4 - Em relação as oportunidades no ambiente de trabalho



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Diante do fator das oportunidades no ambiente de trabalho, apresentou-se como resultado na cidade de Balneário Camboriú o percentual de 57% e em Gaspar 52%. Sendo que diante as questões analisadas, a que apresentou menor índice satisfatório refere-se as situações de demissões ou desligamentos, impactando no baixo percentual apresentado. Destaca-se ainda, que existe um bom índice de satisfação no referente ao incentivo ao estudo e desenvolvimento pessoal, aproximadamente 65% dos entrevistados demonstrou satisfação neste item.

No referente ao questionamento do gestor, apresentou-se a questão sobre a existência de um sistema voltado a promoção e motivação dos colaboradores, o gestor exemplificou que existem *rotinas de relaxamento, yoga e ginástica laboral, todos os dias, visando aumentar o índice de motivação dos trabalhadores, ainda se desenvolve atividades de leitura e incentivo ao estudo uma ou duas vezes na semana.*

Ao realizar o questionamento sobre a reposição de colaboradores, se existe primeiramente um processo interno, o gestor relatou que *sim, avalia-se a capacidade dos funcionários já existentes, no entanto caso não tenha profissionais aptos, realiza-se um processo de recrutamento externo.*

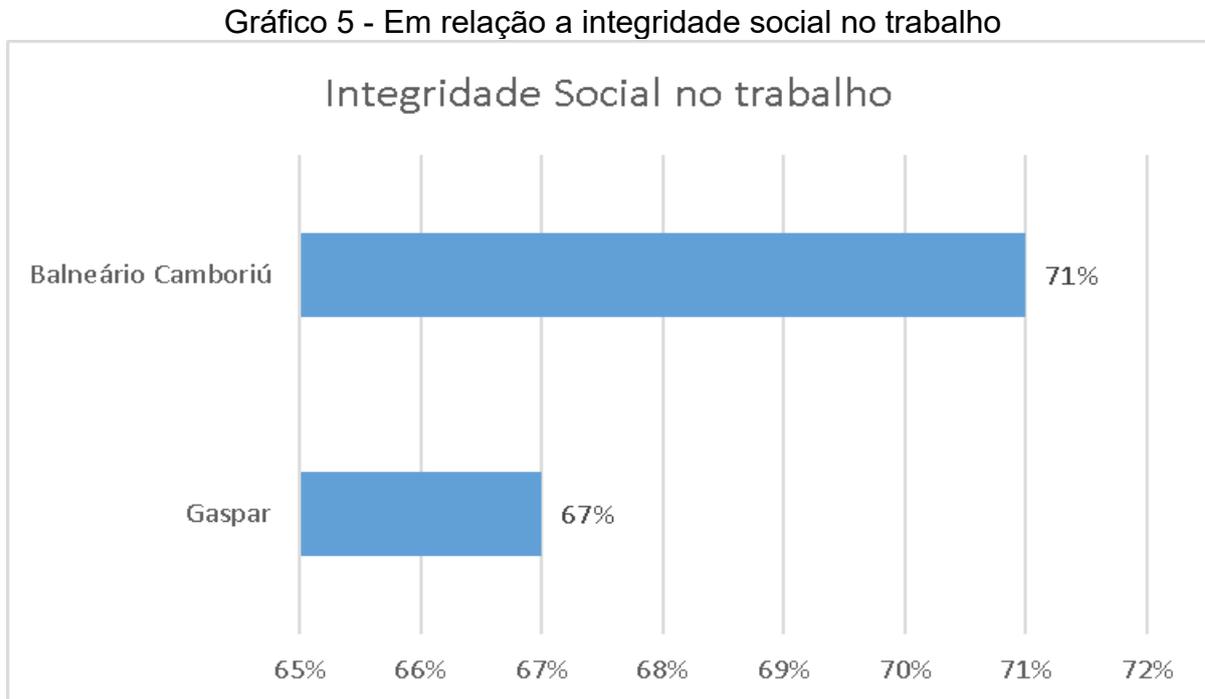
Ainda, o gestor ao ser questionado sobre a existência de formas de valorização e reconhecimento dos colaboradores e se existe algum plano de carreira objetivando a valorização do colaborador, o mesmo *relatou que a empresa tem base familiar e ainda não possui este tipo de atividade ou processo.*

No referente a realização das tarefas e de desenvolver uma rotina menos repetitiva, apresentou-se a questão se existe algum processo de rodízio de funções entre as atividades. Obteve-se a resposta de que na empresa procura-se desenvolver colaboradores multifuncionais, sendo que todos desenvolvem várias atividades distintas, minimizando a falta de motivação ou cansaço na realização das atividades.

Através das oportunidades de crescimento, apresenta-se um indicador que possibilita uma avaliação do quanto a empresa valoriza os colaboradores. Tornando-se necessário uma ampla investigação sobre a capacidade profissional de cada um, gerando a possibilidade de crescimento e desenvolvimento do capital humano da organização (MACHAVA, 2012).

4.3.5 Fator 5: Em relação a integridade social no trabalho

A quinta categoria, que se refere a integridade social no trabalho, pode ser melhor compreendida e visualizada no Gráfico 5, a seguir:



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

No fator relacionada a integridade social no trabalho, apresentou na cidade de Balneário Camboriú um percentual de 71% de respostas positivas, sendo que na cidade de Gaspar o percentual atingido foi de 67%. Neste fator, se destaca como ponto a ser investigado, a questão referente a valorização e reconhecimento das ideias dos colaboradores, sendo que o percentual obtido foi de 71% (Balneário Camboriú) e 58% (Gaspar), demonstrando que existe uma certa valorização das ideias dos colaboradores, no entanto existe insatisfação neste quesito.

Destaca-se como ponto de atenção, o resultado obtido na questão referente a discriminação no trabalho, com um resultado médio de 69% dentre todos os colaboradores pesquisados. Tornando-se necessário para uma melhor compreensão abrir um estudo direcionado ao tema e ou assunto.

Neste fator, ao realizar o questionamento do gestor, sobre a forma como a organização realiza incentivos para trabalho em equipe. Obteve-se a resposta que, *a empresa sempre está procurando se atualizar, procurando para manter a equipe*

integrada.

No referente a questão da obtenção da opinião dos colaboradores e como essas opiniões influenciam no processo de melhoria contínua dentro da empresa, a resposta do gestor apresentou-se no sentido de que *sempre procura-se tratar os ocorridos dentro da organização com o grupo, mostrando a importância de atividades e ações corretas dentro da empresa.*

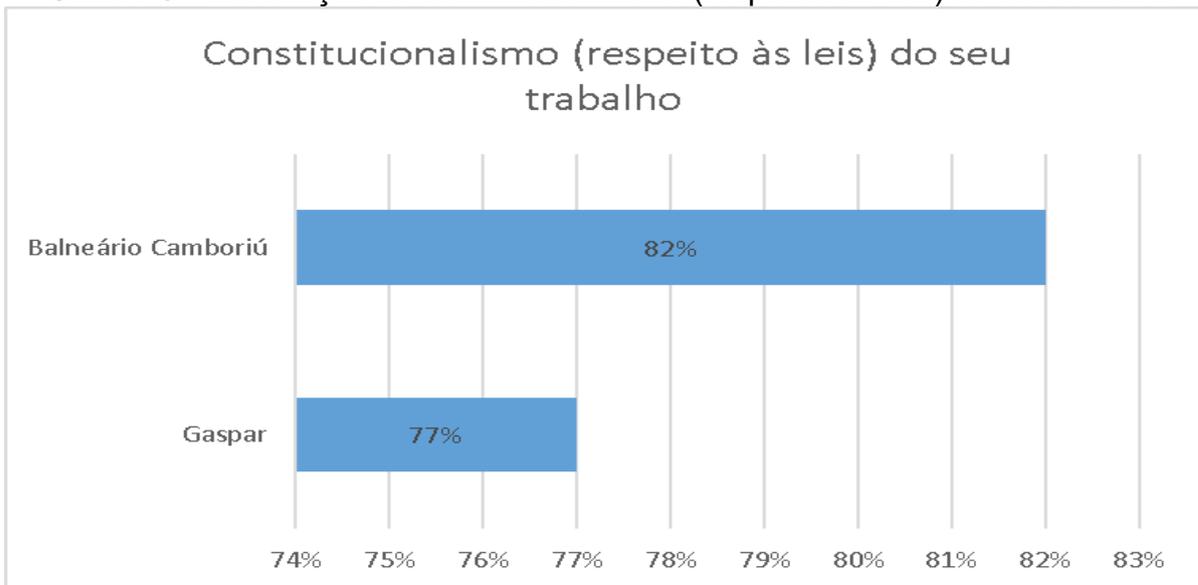
No questionamento referente a preocupação da relação entre os colaboradores da empresa, o gestor relata que para a organização é *importante que o grupo esteja em harmonia, pois situações de conflitos internos iram impactar diretamente na produção e estabilidade organizacional.*

A qualidade de vida no ambiente de trabalho, tem relação entre a relação das pessoas dentro da organização, sendo que neste aspecto deve-se haver o respeito e valorização das individualidades (SANTOS, 2012). Cada trabalhador possui determinadas características e limitações que devem ser respeitadas, possibilitando um trabalho em equipe de forma mais harmoniosa.

4.3.6 Fator 6: Em relação ao constitucionalismo do seu trabalho

No referente ao constitucionalismo dentro da empresa, o resultado obtido demonstrou-se satisfatório e dentro da média. Sendo que em Balneário Camboriú, o resultado obtido foi de 82% e em Gaspar alcançou-se o resultado de 77%. Demonstrando que existe o reconhecimento por parte dos colaboradores, de que a empresa segue e cumpre as normas, diretrizes e leis. Possibilitando um ambiente e uma rotina de trabalho mais justa e adequada.

Gráfico 6 - Em relação ao constitucionalismo (respeitos às leis) do seu trabalho



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Ao realizar o questionamento do gestor sobre a existência de uma estruturação da equipe e o conhecimento de todos os membros da empresa sobre este organograma. O gestor relatou que *existe uma estruturação ou organograma, inclusive relacionando as diversas rotinas e atividades diárias das funções.*

No referente a normatização e realização dos processos organizacionais e tarefas, questionou-se a existência de algum documento ou manual para orientação, obteve-se a resposta que *sim, existem uma cartilha, que se encontra junto com o mostruário físico das mercadorias, possibilitando a consulta diária dos novos processos ou de suas atualizações.* Porém não tive acesso a esta cartilha.

Ao realizar o cumprimento das leis e diretrizes trabalhistas, atesta-se que a organização cumpre com seus deveres neste sentido, respeitando os direitos dos trabalhadores previstos e regulamentados (MACHAVA, 2012). Ainda Santos (2012) relata que as organizações que seguem e delimitam suas ações com base nas leis trabalhistas, apresentam a possibilidade de um maior reconhecimento por parte da sociedade.

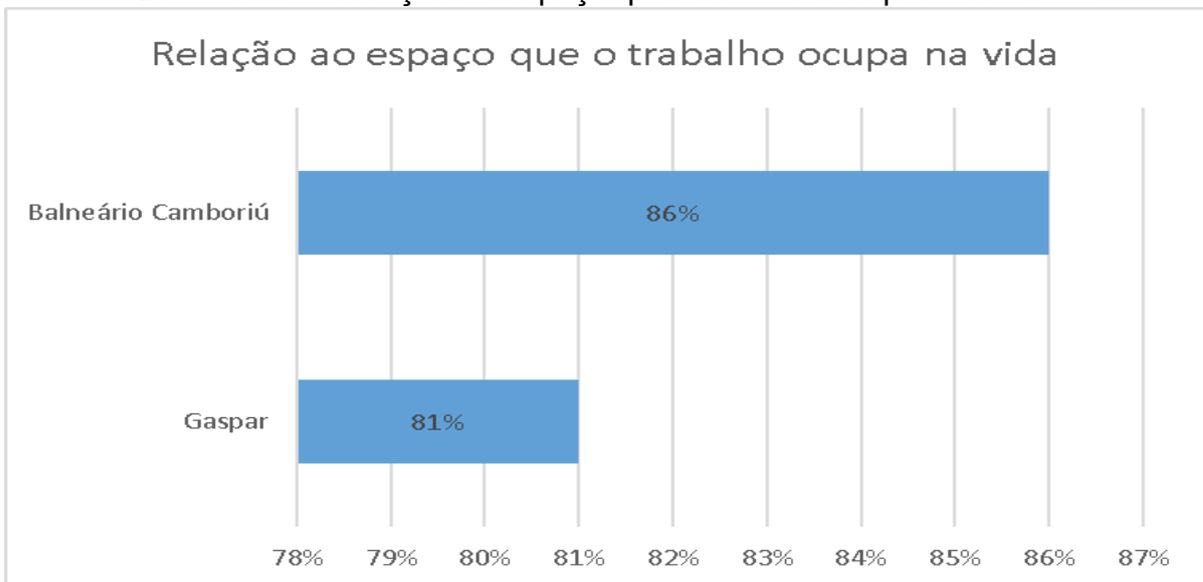
Ao questionar-se a atitude dos gestores diante os erros ou falhas dos colaboradores e quais ações são desenvolvidas neste sentido. O gestor relatou que *o erro dentro da Spengler Decor está sendo estudado, não é descontado do funcionário. O retrabalho é 12% sobre o trabalho executado.* O que procurasse fazer é ações em equipe exposto, realizando questionamentos sobre os ensinamentos e

soluções das situações ocorridas. Ainda referente a questão dos colaboradores em ter oportunidade de opinar sobre as atividades e processo, o gestor respondeu que *sim, a empresa está sempre aberta a novas ideias e soluções, muitos do que se utiliza no dia a dia, se deve a esta evolução dos processos diante dos produtos desenvolvidos pela empresa.*

4.3.7 Fator 7: Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida

A sétima categoria, que se refere ao espaço que o trabalho ocupa na vida dos colaboradores, pode ser melhor compreendida e visualizada no Gráfico 7, a seguir:

Gráfico 7 - Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

No fator relacionado a relação do trabalho com a vida do colaborador, os índices obtidos foram de 86% em Balneário Camboriú e 81% em Gaspar, demonstrando um bom índice de satisfação neste fator. Sendo que dentro as questões apresentadas, o maior índice de satisfação está no referente aos horários de trabalhos e de descanso, onde o percentual de satisfação dentre os entrevistados foi de 92%, referenciando o apresentado pelo gestor, que existe uma constante preocupação da empresa com a relação do trabalho e qualidade de vida do colaborador (dentro e fora da organização).

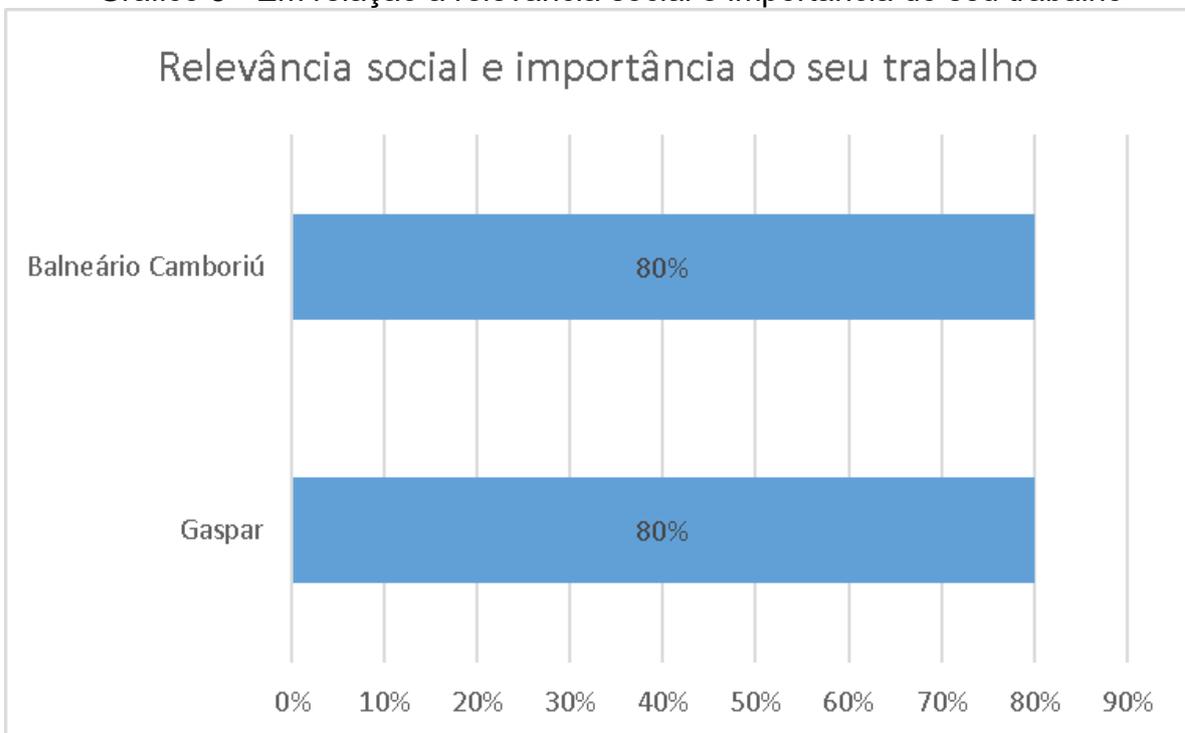
No referente a questão voltada para a importância que a organização dá para o tempo de lazer do colaborador e quais ações são desenvolvidas para manter um

equilíbrio entre a rotina de trabalho e a qualidade de vida dos colaboradores. O gestor relatou *que na empresa, os funcionários possuem um espaço amplo de lazer, cozinha equipada, sofás para descanso, espaço de leitura e ar-condicionado. Ainda tem-se horário de lanche extra em conjunto com ginástica laboral e treinamento dentro do horário de trabalho, visando uma melhor condição de trabalho, melhorando ainda a qualidade de vida dos colaboradores.*

4.3.8 Fator 8: Em relação à relevância social e importância do seu trabalho

A oitava categoria, que se refere a relevância social e a importância do trabalho desenvolvido pelo colaborador, pode ser melhor compreendida e visualizada no Gráfico 8, a seguir:

Gráfico 8 - Em relação à relevância social e importância do seu trabalho



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

O considerar o fator da relevância social e a importância do trabalho, o percentual em ambas as cidades atingiu 80%. Ponto de destaque, apresenta-se na pesquisa realizada com os colaboradores da cidade de Balneário Camboriú, que demonstraram alto percentual de contentamento e orgulho do seu trabalho e também com a qualidade dos produtos comercializados, sendo que em ambos os

questitos 100% dos colaboradores apresentaram respostas positivas. No entanto, na equipe de Gaspar, o índice de satisfação nos pontos mencionados anteriormente, compreendeu-se em 83%, representando uma diferença de compreensão e avaliação de alguns pontos e processos dentro da empresa.

Ao questionar-se qual profissional é responsável pela gestão dos processos de recursos humanos dentro da empresa e como é o processo de acesso as normas e regulamentações da empresa. A resposta obtida por parte do gestor é que, *existe auxílio e apoio de uma empresa de serviços contábeis e uma clínica de medicina ocupacional, que auxiliam e atualizam as constantes mudanças das leis e normas, possibilitando a adaptação da empresa às mesmas.*

No referente aos processos e ferramentas que a empresa utiliza para o estímulo do colaborador no ambiente organizacional, o gestor relatou que *para aumentar a produção é fundamental garantir a qualidade de vida dos colaboradores dentro da empresa, com conforto térmico, visual, equipamentos de última geração, um bom refeitório e espaços adequados ao trabalho. Ainda a empresa preocupa-se com o bem-estar dos profissionais, visando o desenvolvimento e crescimento organizacional da empresa.*

Ainda, no referente a preocupação da organização com a comunidade em que está inserida, questionou-se a existem de projetos voltados a responsabilidade social. A resposta do gestor é que a empresa sempre está auxiliando e apoiando a comunidade quando necessário, através de doações de retalhos para determinadas instituições ou grupos sociais, existe ainda constante preocupação com as questões ambientais, onde a organização desenvolve atividades voltadas ao direcionamento de forma correta do lixo.

E por fim, ao ser questionado sobre o que é qualidade de vida do ponto de vista da organização, o gestor relatou *que para a empresa, qualidade de vida no trabalho é a satisfação do funcionário e do gestor, onde ambos estão sempre engajados em fazer cada vez melhor o produto que será usado pelo cliente. Para isso, requer trabalhos constantes de melhorias, seja na estrutura física da empresa, nas relações interpessoais do grupo, assim como na atualização constante de conhecimento voltada para o dia de hoje.*

A discussão a respeito dos resultados será apresentada a seguir.

4.4 Discussão dos Resultados

Por meio da análise dos questionários aplicados nas equipes de profissionais das cidades de Balneário Camboriú e Gaspar em SC, seguidos de uma entrevista estruturada aplicada ao gestor, tornou-se possível estabelecer um percentual de comparação entre os pontos abordados e os fatores que compõem o presente estudo, sendo utilizado a ferramenta de formulário dentro do aplicativo google forms, sendo este aplicativo responsável pela elaboração dos percentuais informados nos gráficos apresentado, sendo de somativa de respostas próprias do sistema de forma que não há como alterar os gráficos.

Diversos pontos apresentados durante o estudo, obtiveram resultados positivos, destacando-se a comunicação entre todos os integrantes da equipe e a padronização dos processos de forma clara e objetiva, evitando retrabalhos por parte dos colaboradores. Em consonância ao apresentado pelo gestor, que apresentou alguns processos utilizados dentro da empresa para uma comunicação sem ruídos, possibilitando a definição e padronização das metas e objetivos organizacionais.

Entretanto, existem fatores com divergência de respostas, considerando as questões de trabalho e carga horária, nota-se que nos pontos de desenvolvimento e crescimento profissional existe um maior percentual de insatisfação na fábrica, principalmente pela rotina continua que é executada dentro da organização, não possibilitando oportunidades de crescimento habituais.

No referente a compensação justa e adequada, todos os colaboradores apresentaram respostas demonstrando insatisfação com a remuneração, benefícios e reconhecimento por parte da organização. Estando em desconforto do apresentado pelo gestor, que relatou constante preocupação com a satisfação de retorno financeiro por parte do colaborador.

O item Condições de trabalho avaliado pelos colaboradores, apresentou-se como tendência negativa as respostas obtidas pela equipe de profissionais da cidade de Gaspar, onde ocorre a fabricação dos produtos a serem comercializados. Sendo que o principal ponto de insatisfação neste fator (92%) para a equipe em questão, é a utilização de tecnologias modernas e atualizadas. Destaca-se ainda, que as equipes de acompanhamento da medicina do trabalho e da execução de atividades é externa, o que pode ocasionar falta de contato com a realidade dos

colaboradores em algumas situações.

Ao considerar o fator do uso da capacidade de trabalho, as respostas ficaram em média geral, dentro do considerado positivo, destaca para a questão relacionada a autonomia no ambiente de trabalho, quesito que se apresentou alto índice de insatisfação por parte dos colaboradores. Desta forma, está em desacordo com o mencionado pelo gestor, que relata que todos os colaboradores possuem autonomia para tomadas de decisões quanto a rotina de trabalho e execução de atividades.

Apresentou-se ainda, insatisfação quanto as oportunidades de crescimento e desenvolvimento do ambiente de trabalho, aparentemente não existe um esclarecimento sobre os desligamentos ocorridos dentro da organização, pois aproximadamente 70% dos colaboradores, demonstraram insatisfação quanto a frequência e situações em que ocorrem as demissões. Sendo este um ponto de oportunidade para a empresa, podendo utilizar estas situações como forma de orientação e adequação de perfil para permanecer na empresa.

De acordo com o gestor, realização processos internos com o objetivo de preenchimento das vagas disponíveis, apenas após esta atividade, são realizados recrutamentos externos para as referidas oportunidades. Sendo este um ponto importante para valorização das capacidades e do conhecimento dos colaboradores, utilizando-se de *feedbacks*, sejam positivos ou não, desta forma surgira a possibilidade de esclarecimento sobre os resultados do processo e conseqüentemente o surgimento de desenvolvimento pessoal e profissional.

No fator referente a integridade social no ambiente de trabalho, a média apresentou baixa, principalmente porque os colaboradores apresentaram insatisfação quanto a valorização de suas ideias e iniciativas, considerando ainda falta de comprometimento por parte dos colegas de trabalho. Destaca-se como ponto de oportunidade, identificar os profissionais que possuem ideias que visem facilitar o processo, analisando a viabilidade, gerando desta forma maior motivação para a participação ativa de todos nas adequações dos processos e rotinas internas.

No referente ao constitucionalismo no ambiente de trabalho, apresentou-se um índice satisfatório, dentre os colaboradores. Estando em consonância às respostas apresentadas pelo gestor da organização.

Considerando o fator referente ao espaço que o trabalho ocupa na vida dos colaboradores, considerou-se um resultado positivo e acima da mediana. Sendo que o único ponto de atenção é que alguns colaboradores relataram falta de oportunidades

de lazer nas horas vagas, no entanto, esta situação também tem impacto do fator referente a compensação justa e adequada, pois a falta de recursos financeiros irá impactar também nas atividades de lazer dos colaboradores.

Quanto a relevância social e a importância do trabalho, a média obtida ficou em 80% entre todos os colaboradores, apresentando apenas um pequeno índice de insatisfação quanto a integração entre a empresa e a sociedade. Surgindo a oportunidade de melhorias nesse quesito, principalmente pelo reconhecimento e impacto social que estas atividades podem gerar. Estando de acordo com as respostas obtidas pelo gestor.

Apresenta-se ponto de relevância, a importância de um setor de Recursos Humanos dentro da organização, com o objetivo de atender as necessidades e solicitações dos colaboradores, tornando-se um elo entre equipe e gestores de forma mais objetiva. Este ponto, nota-se não necessidade de alguns colaboradores demonstraram por meio do questionário, em ter pessoas que possam orientar sobre questões relacionadas ao RH.

4.5 Sugestões para a empresa

Após o desenvolvimento do presente estudo, foi possível compreender que um dos maiores desafios da administração moderna é encontrar a forma de processar estratégias e ações de gestão de pessoas e processos eficazes, sendo um importante diferencial a utilização de programas de QVT, integrando e contribuindo para todos os setores da organização. Ainda, gerando resultados satisfatórios para a empresa, colaboradores e sociedade.

Torna-se necessário para a organização em estudo, a implantação de um processo ou planejamento organizacional, voltado para a gestão de pessoas, possuindo uma estrutura interna para esta atividade e possibilitando um maior contato com todos os profissionais. O diálogo com os profissionais, em forma de *feedback* individual, apresenta-se como uma ferramenta importante para o desenvolvimento dos profissionais e um ambiente de trabalho mais dinâmico.

A comunicação entre todos os setores principalmente entre gestores e colaboradores torna-se essencial, evitando assim, divergências de opiniões e ideias, ainda gerando a chance dos colaboradores em demonstrar suas opiniões e sugestões referentes aos processos e rotinas de trabalho. A realização de reuniões

rápidas entre colaboradores e gestores apresenta-se como uma importante ação para uma comunicação mais assertiva no ambiente interno da empresa.

Entretanto, existem fatores com divergência de respostas, considerando as questões de trabalho e carga horária, nota-se que nos pontos de desenvolvimento e crescimento profissional existe um maior índice de insatisfação na fábrica, principalmente pela rotina continua que é executada dentro da organização, não possibilitando oportunidades de crescimento habituais. Sendo necessário o desenvolvimento de um processo de atividades, funções e horários.

O item Condições de trabalho avaliado pelos colaboradores, apresentou-se como tendência negativa as respostas a concordância com o layout dos processos, principalmente na fábrica. No entanto, a distribuição e padronização das atividades visam um ambiente mais produtivo. Desta forma, cabe aos gestores apresentarem e divulgarem a importância dos processos e rotinas nas atividades diárias.

No referente a compensação justa e adequada, todos os colaboradores apresentaram respostas demonstrando insatisfação com a remuneração, benefícios e reconhecimento por parte da organização. Estando em desconforto do apresentado pelo gestor, que relatou constante preocupação com a satisfação de retorno financeiro por parte do colaborador. Desenvolver um quadro de cargos e salários, em paralelo com as oportunidades de crescimento e desenvolvimento dentro da empresa apresenta-se como uma ferramenta eficaz.

Apresentou-se ainda, insatisfação quanto às oportunidades de crescimento e desenvolvimento do ambiente de trabalho, aparentemente não existe um esclarecimento sobre as qualificações e experiências necessárias para as funções. Ao realizar um processo interno, deve-se apresentar de forma aberta as atribuições e exigências para o cargo, possibilitando aos colaboradores a busca pelo seu autodesenvolvimento. A realização dos *feedbacks* pontua antes, durante e após os processos realizados apresentam-se como ponto fundamental neste ponto

Insatisfação quanto à valorização de suas ideias e iniciativas, considerando ainda falta de comprometimento por parte dos colegas de trabalho, surge a oportunidade de desenvolvimento de treinamentos e reuniões com a efetiva participação dos colaboradores, onde serão apresentadas e avaliadas ideias e sugestões, tornando-se possível compreender ou não a viabilidade do processo junto aos profissionais.

5 CONCLUSÃO

O presente estudo, teve como objetivo geral analisar o ambiente de trabalho dos colaboradores na empresa Spengler Decor comparando-os com os indicadores da QVT de Walton (1973). A empresa está localizada em duas cidades, Gaspar e Balneário Camboriú, em SC, e as respostas dos funcionários destes dois municípios, possibilitou um comparativo dos resultados com as respostas do gestor entrevistado. Desta forma, utilizou-se os conceitos de QVT de Walton (1973) para a compreensão da qualidade de vida dos colaboradores, possibilitando identificar pontos fortes e oportunidades de melhorias e desenvolvimento organizacional. A empresa conta ainda com mais uma loja, localizada na cidade de Blumenau, porém não foi possível a aplicação de questionário pois a gerente da loja estava de férias no período da aplicação

A realização do desenvolvimento teórico do presente estudo, possibilitou a identificação e melhor compreensão do modelo de Walton (1973) para a avaliação da QVT dentro e fora das organizações, principalmente pela amplitude que este modelo pode alcançar. Com o desenvolvimento do estudo, apresentou-se a oportunidade para a organização em desenvolver ações de melhoria, impactando diretamente no resultado organizacional. Visando a implantação de processos internos voltados para a melhoria da QVT. Como por exemplo, uma melhor comunicação entre todos os setores e integrantes da empresa, evitando ruídos e conflitos de opiniões e a definição de um setor ou responsável pela gestão de pessoas.

O presente estudo e análise dos resultados apresentaram pontos e respostas em que as opiniões dos colaboradores e o do gestor da empresa, nem sempre estiveram alinhadas. Especificamente nas questões de remuneração justa, valorização das ideias e iniciativas dos trabalhadores e participações sociais efetivas. No entanto, também se apresentaram situações em que as respostas estiveram em consonância (colaboradores e gestor), como por exemplo a comunicação interna, as relações constitucionais dentro do ambiente de trabalho e no referente a alguns aspectos do espaço do trabalho na vida dos colaboradores.

Alguns pontos específicos pertencentes a empresa como visão, missão e valores, não foi possível apresentar, assim como um organograma da empresa, talvez por se tratar de uma hierarquia familiar estes pontos os gestores não deram

tanta importância, mas deixo como sugestão para a empresa. Tive algumas dificuldades na aplicação dos questionários, por se tratar de um ambiente de trabalho com alto nível de concentração e prazo de entregas de produtos bem delimitado, os colaboradores não poderiam perder muito tempo nas respostas, podendo então o pouco tempo ter interferido no entendimento de algumas respostas, assim como de alguma forma alguns colaboradores de sentiram acuados em responder com total sob a presença da supervisora no mesmo ambiente.

O desenvolvimento do estudo e da análise dos resultados se deram, com base em pesquisas realizadas anteriormente por outros pesquisadores. Possibilitando dessa forma uma melhor compreensão dos fatores e dos pontos avaliados, analisados e interpretados por meio do questionário desenvolvido por Walton (1973). Os processos de melhoria continuam, dentro da organização, poderá utilizar os pontos e os resultados obtidos por meio do presente estudo, objetivando principalmente uma melhor QVT dos profissionais integrantes da empresa.

Sugerindo assim que, após as possíveis melhorias e adequações dentro da empresa, seja feita novamente a aplicação de questionários com os colaboradores

REFERÊNCIAS

- APPOLINÁRIO, Fábio. **Metodologia da ciência: filosofia e prática da pesquisa**. São Paulo: Thomson, 2006.
- AQUINO, D.S; MAIER, R. C; FREITAS, J.D. Análise da qualidade de vida no trabalho no setor de costura em uma indústria de confecção. **Revista Produção Online**, Florianópolis, SC, v. 12, n. 3, p. 585-603, jul./set. 2012. Disponível em: <https://producaoonline.org.br/rpo/article/view/871/922>. Acesso em: 25 fev. 2019.
- BEUREN, I. M. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2014.
- CAVALCANTI, Renata Fonseca Pinto; OLIVEIRA, Maria Helena de. Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso com colaboradores de uma grande empresa do ramo têxtil no município de Macaíba. **Revista UNI-RN**, Natal, v.18, n. 1/2, p. 95-111, jan./dez. 2018.
- CHEPP, C. C. **Estudo transversal da qualidade de vida através da escala WHOQOL-BREF da população octogenária e nonagenária de Siderópolis**. 2006. Dissertação (Mestrado) - Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, Santa Catarina, 2006.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 5. ed. São Paulo: Makron Books, 1997.
- DALCEGIO, Laini Merisio; TREVISOL, Josely Cristiane Rosa. A gestão do clima organizacional na promoção da qualidade de vida dos colaboradores da empresa dalfios fiação – Botuverá/SC. **Visão**, v. 7, n. 2, p. 161-181, jul./dez. 2018.
- DE MASI, D. **A economia do ócio**. Rio de Janeiro: Sextante, 2001.
- FACHIN, O. **Fundamentos de metodologia**. São Paulo: Saraiva, 2001.
- FERNANDES, E.C. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Salvador, BA: Casa da Qualidade, 1996.
- FLECK, M. P. A. *et al.* Desenvolvimento da versão em Português do instrumento de avaliação de qualidade de vida da OMS (whoqol-100). **Revista Brasileira de Psiquiatria**, São Paulo, v. 21, n. 1, 1999. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbp/v21n1/v21n1a06.pdf>. Acesso em: 25 fev. 2019.
- FERREIRA, M. C; ALVES, L.; TOSTES, N. Gestão de qualidade de vida no trabalho (qvt) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 25, n. 3, p. 319-327, jul./set. 2009.
- FIORAMONTE, Bruna Yara da Silva; MIRANDA, Joseane Borges de; VASCONCELOS, Alexandre Meira de. Qualidade de vida no trabalho em indústrias

do Paraná. **LAJBM**, v. 7, n. 2, p. 280-297, jul./dez., 2016.

FREITAS, André; SOUZA, Rennata de. Um modelo para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em universidades públicas. **Sistemas & Gestão**, [S.l.], p.136-154, 2009.

GUEVEL, M. *et al.* Disability and quality of life at work: an exploratory research in the French public sector. **Eur. J. Public. Health**, v. 25, n. 3, out. 2015.

HARTLEY, J. F. **Case studies in organizational research**. London: Sage, 1994.

LIMA, I.F. **Segurança e qualidade de vida no trabalho: uma análise da Ronega Jeans**. 2015. 42 f. Monografia (Especialização) - Curso de Administração, Universidade de Pernambuco, Caruaru, 2015.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras. **Revista Brasileira de Medicina Psicossomática**, v. 1, n. 2, p. 79-83, 1997.

LIMONGI-FRANÇA, A. C; ZAIMA, G. Gestão da qualidade de vida no trabalho. *In*: BOOG, Gustavo; BOOG, Madalena. **Manual de gestão de pessoas e equipes: estratégias e tendências**. São Paulo: Gente, 2002. cap. 22.

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.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1999.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MENDES, M. F; BALSIMELLI, S; STAGEHAUS, G; TILBERY, C. P. Validação da escala de determinação funcional da qualidade de vida na esclerose múltipla para a língua portuguesa. **Arquivos de Neuropsiquiatria**, São Paulo, v. 62, n. 1, 2004.

MENDES, A. M.; FERREIRA, M. C. Contexto de trabalho. *In*: SIQUEIRA, M. M. M. (org.). **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e gestão**. Porto Alegre, RS: Artmed, 2008.

MINAYO, M. C. S; HARTZ, Z. M. A; BUSS, P. M. Qualidade de vida e saúde: um debate necessário. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 5, n. 1, p. 7-18, 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csc/v5n1/7075.pdf>. Acesso em: 25 fev. 2019.

MORETTI, S. **Qualidade de vida no trabalho X Auto realização humana**. Criciúma: Instituto Catarinense de Pós-Graduação, 2007.

MÔNACO, F; GUIMARÃES, V.N. Gestão da Qualidade total e qualidade de vida no trabalho: o caso da gerência de administração dos correios. **RAC**, v. 4, n. 3, p. 67-88,

set./dez. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rac/v4n3/v4n3a05>. Acesso em: 25 fev. 2019.

OLIVEIRA, J. A. C. **Qualidade de vida e desempenho acadêmico de graduandos**. 2006. Tese (Doutorado) - Faculdade de Educação da Universidade Estadual de Campinas, São Paulo, Campinas, 2006.

OLIVEIRA, B. M; MININEL, V. A; FELLI, V. E. A. Qualidade de Vida de graduandos de enfermagem. **Rev Bras Enferm**, Brasília, v. 64, n. 1, p. 130-135, jan./fev. 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reben/v64n1/v64n1a19.pdf>. Acesso em: 25 fev. 2019.

OLIVEIRA, S. L. **Tratado de metodologia científica**. São Paulo: Pioneira, 1997.

OLIVEIRA, O. J. **Gestão da Qualidade: tópicos avançados**. CENGAGE Learning Editores, 2004.

PASCHOAL, S. M. P. **Qualidade de vida do idoso: elaboração de um instrumento que privilegia sua opinião**. 2000. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, 2000.

PEDROSO, B; PILATTI, L. A. Revisão literária dos modelos clássicos de avaliação da qualidade de vida no trabalho: um debate necessário. *In*: VILARTA, R.; GUTIERREZ, G. L.; MONTEIRO, M. I. (org.). **Qualidade de vida: evolução dos conceitos e práticas no século XXI**. Campinas: IPES, 2010.

PRODANOV, C.C; FREITAS, E.C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo, RS: Universidade Feevale, 2013.

SANTOS, S. R; SANTOS, I. B. C; FERNANDES, M. G. M. Qualidade de vida do idoso na comunidade: aplicação da escala de FLANAGAN. **Rev Latino-AM Enfermagem**, Paraíba, v. 10, n. 6, p. 757-764, nov./dez. 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v10n6/v10n6a2.pdf>. Acesso em: 25 fev. 2019.

SANTOS, D. F. A. **Qualidade de vida no trabalho: um estudo sobre a percepção dos funcionários do centro estadual de ensino fundamental Tucunduva**. UNIJUI, 2012.

TIMOSSI, L. S. **Correlações entre a qualidade de vida e a qualidade de vida no trabalho em colaboradores das indústrias de laticínios**. 2009. Dissertação (Mestrado) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2009.

TRENTIN, Luciano; SANTOS, Antonio José dos; BATIZ, Eduardo Concepción. DUARTE, Márcia Adriana. Qualidade de vida em uma empresa têxtil. Qualidade de vida em uma empresa têxtil: levantamento do nível de satisfação dos funcionários. **Revista Espacios**, v. 37, n. 7, 2016.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

WALTON, Richard E. Quality of working life: what is it?. **Sloan Management Review**, v.15, n. 1, p. 11-21, 1973.

APÊNDICE A – Questionário com os funcionários

Perguntas de Qualidade de Vida no trabalho	1 Muito Insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Nem satisfeito nem insatisfeito	4 Satisfeito	5 Muito Satisfeito
1.1 O quanto você está satisfeito com o seu salário (remuneração)?					
1.2 O quanto você está satisfeito com seu salário, se você o comparar com o salário dos seus colegas?					
1.3 O quanto você está satisfeito com as recompensas e a participação em resultados que você recebe da empresa?					
1.4 O quanto você está satisfeito com os benefícios extras (alimentação, transporte, médico, dentista, etc) que a empresa oferece?					
2.1 O quanto você está satisfeito com sua jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas)?					
2.2 Em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho), como você se sente?					
2.3 Em relação ao uso de tecnologia no trabalho que você faz, como você se sente?					
2.4 O quanto você está satisfeito com a salubridade (condições de trabalho) do seu local de trabalho??					
2.5 O quanto você está satisfeito com os equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva disponibilizados pela empresa?					
2.6 Em relação ao cansaço que seu trabalho lhe causa, como você se sente?					
3.1 Você está satisfeito com a autonomia (oportunidade tomar decisões) que possui no seu trabalho?					
3.2 Você está satisfeito com a importância da tarefa/trabalho/atividade que você faz?					
3.3 Em relação à polivalência (possibilidade de desempenhar várias tarefas e trabalhos) no trabalho, como você se sente?					
3.4 O quanto você está satisfeito com a sua avaliação de desempenho (ter conhecimento do quanto bom ou ruim está o seu desempenho no trabalho)?					
3.5 Em relação à responsabilidade conferida (responsabilidade de trabalho dada a você), como você se sente?					
4.1 O quanto você está satisfeito com a sua oportunidade de crescimento profissional?					
4.2 O quanto você está satisfeito com os treinamentos que você faz?					
4.3 Em relação às situações e a frequência em que ocorrem as demissões no seu trabalho, como você se sente?					

4.4 Em relação ao incentivo que a empresa dá para você estudar, como você se sente?					
5.1 Em relação à discriminação (social, racial, religiosa, sexual, etc) no seu trabalho como você se sente??					
5.2 Em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho, como você se sente?					
5.3 Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, como você se sente?					
5.4 O quanto você está satisfeito com a valorização de suas ideias e iniciativas no trabalho?					
6.1 O quanto você está satisfeito com a empresa por ela respeitar os direitos do trabalhador?					
6.2 O quanto você está satisfeito com sua liberdade de expressão (oportunidade dar suas opiniões) no trabalho?					
6.3 O quanto você está satisfeito com as normas e regras do seu trabalho?					
6.4 Em relação ao respeito a sua individualidade (características individuais e particularidades) no trabalho, como você se sente?					
7.1 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar?					
7.2 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua possibilidade de lazer?					
7.3 O quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e de descanso?					
8.1 Em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho, como você se sente?					
8.2 Você está satisfeito com a imagem que esta empresa tem perante a sociedade?					
8.3 O quanto você está satisfeito com a integração comunitária (contribuição com a sociedade) que a empresa tem?					
8.4 O quanto você está satisfeito com os serviços prestados e a qualidade dos produtos que a empresa fabrica?					
8.5 O quanto você está satisfeito com a política de recursos humanos (a forma da empresa tratar os funcionários) que a empresa tem?					

APÊNDICE B - Roteiro da Entrevista Estruturada aplicada à Gerente de RH da empresa

1 - Compensação justa e adequada

Qual o critério para a definição dos salários dos colaboradores?

Existe alguma gratificação para os colaboradores que conseguem atingir suas metas de trabalho/produção? Quais?

É realizada uma análise salarial em comparação com os salários do mercado? De que forma?

Quanto aos critérios para reajustes salariais, existe influência do salário do mercado externo? Ou apenas critérios internos de avaliação?

2 - Condições de trabalho

No referente a estrutura e layout de trabalho, é considerado a saúde do colaborador para a disposição e montagem do mesmo?

É necessário a utilização de equipamentos de segurança durante a rotina de trabalho? Neste caso, como é realizado o controle do uso e condições destes materiais?

Quanto a carga horária de trabalho, como é realizada a definição das mesmas? É possível horários flexíveis?

3 - Uso e desenvolvimento de capacidades

Todos os colaboradores têm conhecimento do sistema organizacional da empresa? Os mesmos sabem identificar a sua importância durante o processo de produção?

Quanto as decisões que envolvem os processos e a produção, os colaboradores participam e opinam nestas situações? Neste caso, possuem autonomia para realizar mudanças ou alterações internas, caso julguem necessário?

Existe algum processo voltado para o acompanhamento das atividades dos colaboradores? Neste caso existe alguma ferramenta ou critério para o reconhecimento dos mesmos?

4 - Oportunidades de Crescimento e segurança

Existe algum sistema voltado para a promoção e conseqüentemente para a motivação dos colaboradores?

Quando surge a necessidade de reposição e ou contratação para alguma função, é realizado primeiramente um recrutamento interno ou externo? Qual seria o processo?

Qual a forma de valorização e reconhecimento dos colaboradores destaques? Há algum plano de carreira que objetive valorizar e reconhecer os mesmos?

Quanto a realização das tarefas e tornar a rotina menos repetitiva, existe algum processo de rodízio de funções entre as atividades e colaboradores? De que forma ocorre este processo?

5 - Integração social na organização

Qual a forma que a organização realiza o incentivo para o trabalho em equipe? Existe algum acompanhamento relacionado ao assunto?

Como a organização obtém a opinião dos colaboradores? E de que forma as opiniões da equipe influenciam no processo de melhoria continua dentro da empresa?

Como pode ser considerado a relação entre todos os integrantes da empresa? De que forma a organização acompanha as condições de relacionamento dentro do ambiente organizacional?

6 - Constitucionalismo

Existe uma estruturação da empresa? Toda a equipe tem conhecimento do organograma da organização?

Quanto a normatização e realização dos processos organizacionais e tarefas, existe algum manual ou documento que orienta as mesmas?

Como os gestores agem diante os erros ou falhas dos colaboradores? Normalmente, quais as atitudes tomadas para erros não recorrentes?

Os colaboradores têm a oportunidade de opinar sobre a realização das atividades e dos processos da empresa? De qual forma?

7 - O trabalho E o espaço total de vida

Quanto a organização considera importante o tempo de lazer do colaborador? Quais atitudes são tomadas para a conciliação entre o trabalho e a qualidade de vida?

A organização tem alguma preocupação com a família de seus colaboradores? De que forma procura contribuir e conhecer as necessidades das famílias dos colaboradores?

8- Relevância social do trabalho na vida

Qual profissional é responsável pela gestão dos processos de Recursos Humanos dentro da organização? Os colaboradores conhecem as normas e regulamentações da organização?

Quais os processos ou ferramentas as empresas utilizam para estimular os colaboradores no ambiente organizacional?

Qual a preocupação da organização com a comunidade em que está inserida? Existem projetos voltados para a responsabilidade social? Quais?

Para a organização, o que é Qualidade de Vida?