

**GETÔNIA DE MELO SILVA PEREIRA
RAQUEL JACOB DO NASCIMENTO**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM EMPRESAS DE
TELECOMUNICAÇÕES**

Artigo Científico apresentado ao Curso de Administração da Unidade Acadêmica de Ciências Contábeis do Centro de Ciências Jurídicas e Sociais, da UFCG, com requisito para conclusão do curso. Área de concentração: Gestão de Pessoas.

Orientador: Me. Islania Andrade de Lira Delfino

Co-Orientador: Dr. Valterlin da Silva Santos

SOUSA-PB
2016

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES

RESUMO

A Qualidade de Vida no Trabalho representa a necessidade de atuar mais profundamente na valorização das condições de trabalho, quanto aos procedimentos da tarefa em si, ambiente físico, padrões de relacionamento e organizacionais, estando diretamente ligada ao grau de satisfação dos colaboradores com suas atividades e com a organização. A proposta deste artigo foi avaliar o nível de qualidade de vida no trabalho na percepção dos funcionários de duas empresas de telecomunicações nas cidades de Cajazeiras/PB e Sousa/PB, sob o ponto de vista do modelo biopsicossocial e organizacional - BPSO-96. Assim, a pesquisa é classificada como quantitativa, tendo características de cunho descritivo e exploratório. Utilizou-se a estratégia de estudo de caso e a técnica de questionário como método de coleta dos dados empíricos. A partir da análise dos resultados, pode-se identificar a neutralidade dos funcionários, mostrando que eles não estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos, diante das ações de QVT oferecidas pelas empresas.

Palavras chaves: Qualidade de vida no trabalho (QVT), BPSO-96, telecomunicações.

1 INTRODUÇÃO

Ter qualidade de vida é algo que envolve todas as esferas da vida das pessoas que buscam o seu desenvolvimento humano e organizacional. A qualidade de vida vem sendo cada dia mais discutida e observada nas organizações, devido à ligação que existe entre as condições adequadas para realização de um trabalho e a produtividade.

O tema tornou-se mais relevante a partir dos anos 1970, em estudos específicos por meio de modelos de gestão das empresas japonesas. Nos anos 90, iniciou-se uma nova fase de valorização da QVT por gerentes e trabalhadores (GUIDELLI; BRESCIANI, 2010).

Qualidade de vida pode ser definida como a busca do equilíbrio físico, psíquico e social dos indivíduos (GONÇALVES, 2005). Respeitando-se suas necessidades e limites, o ser humano pode desenvolver suas habilidades resultando em seu crescimento profissional e social.

A qualidade de vida pode exercer influência sobre comportamentos individuais e grupais que refletem na motivação, na produtividade, na aceitação de mudanças e no desempenho da organização. E essa influência pode ocorrer, não apenas nas grandes empresas, mas também nas de pequeno e médio porte. Não se concebem organizações estrategicamente vencedoras sem trabalhadores estrategicamente vencedores, e nem organizações motivadas sem pessoas motivadas; em consequência, não há qualidade sem QVT (VIANNA; CARVALHO, 1994, *apud* BÚRIGO, 1997).

Hoje, diante de um sistema capitalista globalizado e do crescente índice de competitividade, as empresas procuram destacar-se no âmbito empresarial ao oferecer produtos e serviços de qualidade, para manterem-se ativas em um mercado dinâmico. Para isso, os trabalhadores são pressionados a produzir mais e melhor para alcançar os níveis de produção desejados e assim atender a um público cada vez mais exigente. Desta forma, surge a necessidade de promover a QVT, como uma tentativa de minimizar os efeitos negativos dessa nova organização do trabalho.

A QVT representa a necessidade de atuar mais profundamente na valorização das condições laborais relacionadas aos procedimentos da tarefa em si, ao ambiente físico e aos padrões de relacionamento. Dessa forma, as empresas buscam melhorar suas ações no sentido de implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho (LIMONGI-FRANÇA, 1996), pois necessitam de pessoas motivadas que participem ativamente dos trabalhos que executam e que sejam devidamente recompensadas.

No contexto de todas as discussões sobre a qualidade de vida no trabalho, surge a preocupação com as necessidades do ser humano no seu ambiente de trabalho, e isso passou a ser uma constante no universo de vários pesquisadores, desde o início da organização do trabalho e sob os mais diversos focos de visão. Partindo desses estudos, surge o modelo biopsicossocial, ao qual Limongi-França (2001) adicionou o aspecto organizacional para atender às especificidades da cultura e do ambiente organizacional, referindo-se às questões da imagem corporativa, da inovação e tecnologia, e propôs o modelo biopsicossocial e organizacional (BPSO-96).

O modelo BPSO-96 permite alinhar as especialidades como saúde, benefícios, cultura e lazer, qualidade e produtividade, entre outros. Permite também alocar os setores que têm competências afins. Desta forma, há possibilidade de gerenciar os modelos de equilíbrio relativos às melhores práticas de bem-estar pessoal e organizacional. Este modelo foi desenvolvido e validado nos anos 90, por Limongi-França (2004). A inspiração conceitual está subsidiada nos estudos da Organização Mundial de Saúde - OMS, Ergonomia, Comportamento no Trabalho, Gestão Organizacional e nos Indicadores de Desenvolvimento Humano e Social – IDS – IDH.

Entretanto, conquistar a qualidade de vida no trabalho ainda é um desafio vivenciado pelas pessoas nas organizações, pois diante de tantas exigências do mercado, os profissionais tentam buscar novas alternativas para desenvolver o equilíbrio necessário e obter uma vida satisfatória dentro da organização.

A QVT se preocupa, principalmente, com dois aspectos importantes do trabalho, que são o bem-estar do trabalhador e a eficácia organizacional. Conforme Gil (2010, p. 46), durante muito tempo, ao se falar em qualidade nas empresas, enfatizava-se principalmente a produção. Hoje, fala-se não apenas em qualidade no trabalho, mas em qualidade de vida no trabalho.

Os benefícios que a QVT pode proporcionar são inúmeros e abrangem todas as áreas da organização e todos os indivíduos envolvidos nela. Baseado nesse contexto, e tendo em vista que as cidades de Cajazeiras e Sousa são municípios de grande relevância no alto sertão paraibano, em decorrência da sua localização e desenvolvimento econômico, sendo polos de geração de emprego e renda na região, e observando ainda o crescimento das empresas especializadas em telecomunicações, despertou-se o interesse em pesquisar a percepção dos funcionários com relação à qualidade de vida no trabalho sob o ponto de vista do modelo BPSO-96 de Limongi-França. Pretende-se assim, realizar um comparativo entre as percepções dos funcionários de empresas localizadas nestas cidades. Surge então, o seguinte questionamento: **Qual o nível de qualidade de vida no trabalho na percepção dos funcionários de empresas de telecomunicações nas cidades de Cajazeiras/PB e Sousa/PB?**

O presente trabalho tem como objetivo avaliar o nível de qualidade de vida dos funcionários das empresas Netline e Newline, utilizando-se o questionário BPSO-96 de Limongi-França, buscando por meio deste, identificar características sócio demográficas e condições de trabalho, além de verificar as ações de QVT relacionadas aos aspectos biológicos, psicológicos, sociais e organizacionais do trabalho. Por último, foram levantadas as ações de QVT que faltam na empresa na percepção dos funcionários.

2 DISCUSSÃO TEÓRICA

2.1 QUALIDADE DE VIDA

A ideia que se tem sobre Qualidade de Vida é eminentemente humana, e abrange diferentes significados que refletem conhecimentos, experiências, e valores de indivíduos e coletividades (SCHMIDT, 2004). Os estudiosos concordam na identificação de dois aspectos relevantes do conceito de qualidade de vida: subjetividade e multidimensionalidade (SEIDL; ZANNON, 2004). Especificamente quanto à subjetividade, consideram a percepção da pessoa sobre o seu estado de saúde e sobre os aspectos não médicos do seu contexto de vida. Quanto à multidimensionalidade, tais autores reconhecem que é composto por diferentes dimensões.

Ainda de acordo com o aspecto da subjetividade, estudiosos afirmam que a qualidade de vida (QV) só pode ser avaliada pela própria pessoa, ao contrário das tendências iniciais de uso do conceito, quando QV era avaliada por um observador, usualmente um profissional de saúde. Também é considerado um termo polissêmico, com tendência a valorizar a apreciação pessoal que as pessoas fazem de sua vida e seu bem-estar. Desta forma, é muito influenciado pela história familiar, pelas expectativas pessoais e também pela mídia (SAUPE, 2002).

A noção de que QV envolve diferentes dimensões configuradas a partir dos anos 1980, acompanhada de estudos empíricos para melhor compreender este fenômeno (SEIDL; ZANNON, 2004). Farquahar (1995), procedendo a uma revisão da literatura até o início da década de 1990, propôs uma taxonomia das definições sobre QV até então existentes, dividida em quatro tipos.

Quadro 1 - Taxonomia das definições de Qualidade de Vida.

Taxonomia das Definições de Qualidade de Vida	
Taxonomia	Características e implicações das definições
I- Definição global	Primeiras definições que aparecem na literatura. Predominam até meados da década de 80. Muito gerais, não abordam possíveis dimensões do construto. Não há operacionalização do conceito. Tendem a centrar-se apenas em avaliação de satisfação/insatisfação com a vida.
II- Definição com base em componentes	Definições baseadas em componentes surgem nos anos em componentes 80. Inicia-se o fracionamento do conceito global em vários componentes ou dimensões. Iniciam-se a priorização de estudos empíricos e a operacionalização do conceito.
III- Definição focalizada	Definições valorizam componentes específicos, em geral voltados para habilidades funcionais ou de saúde. Aparecem em trabalhos que usam a expressão qualidade de vida relacionada à saúde. Ênfase em aspectos empíricos e operacionais. Desenvolvem-se os instrumentos diversos de avaliação da qualidade de vida para pessoas acometidas por diferentes agravos.
IV- Definição combinada	Definições incorporam aspectos dos Tipos II e III, favorecem aspectos do conceito em termos globais e abrangem diversas dimensões que compõem o construto. Ênfase em aspectos empíricos e operacionais. Desenvolvem-se instrumentos de avaliação global e fatorial.

Fonte: Farquahar (1995).

Neste sentido, a QV pode ser considerada como a satisfação com o bem-estar físico e mental, relação com outras pessoas, envolvimento em atividades sociais, comunitárias e físicas, desenvolvimento e enriquecimento pessoal, recreação, e independência para realização de atividades (FERNANDES, 1996; FLANAGAN, 1982; BURCKHARDT et al.,1989; SCHMIDT, 2004).

De acordo com Saupe (2002), os estudos e trabalhos atualmente realizados sobre a temática qualidade de vida podem ser classificados como: análise ou discussão do conceito ou revisão da literatura; investigação sobre a qualidade de vida de indivíduos ou grupos submetidos a situações especiais (tanto em situação de saúde quanto de doença); estudos relacionados ao trabalho e a grupos de trabalhadores ou à promoção de serviços de saúde; proposição e validação de instrumentos para mensurar e avaliar a QV.

2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

2.2.1 Origem e Conceito

As pesquisas iniciais sobre QVT foram conduzidas pelo professor Eric Trist e seus colaboradores do Tavistok Institute (Londres) na década de 50, a partir dos primeiros estudos sócio-técnicos voltados para a satisfação e o bem-estar do trabalhador (TOLFO; PICCINI, 2001).

A preocupação com a qualidade de vida dos colaboradores não é algo recente. Os trabalhos sobre QVT surgiram na década de 60 junto com a industrialização e foram se espalhando pelos países em desenvolvimento (VIZIOLI, 2012).

A primeira fase da QVT, de 1969 a 1974, é descrita por Nadler e Lawler como um período onde muitos pesquisadores, acadêmicos, líderes sindicais e o governo, preocupados com os efeitos causados pelo desempenho das atividades laborais dos colaboradores na sua

saúde e bem-estar, começaram a se interessar pelas formas de como influenciar a qualidade das experiências vividas durante o período de trabalho (LIMONGI-FRANÇA, 2002).

Ainda de acordo com Limongi-França (*op cit*), esse interesse perdurou até meados de 1970, quando devido a problemas com inflação e custos com energia, houve uma baixa no interesse sobre QVT. No entanto, em 1979, estimulado pela competição internacional, esse interesse ressurgiu, produzindo uma grande quantidade de projetos americanos de QVT, que atingiram seu auge em meados de 1980, onde cresceu a ideia de uma maior participação do trabalhador nas decisões da organização.

Nos anos 90, inicia-se uma nova fase de valorização da QVT por gerentes e trabalhadores (GUIDELLI; BRESCIANI, 2010). Em 1990, a QVT, resgatando valores ambientais e humanísticos negligenciados pelo avanço tecnológico, voltou-se para programas que estudam os fatores de saúde e higiene dos trabalhadores na organização (LIMONGI-FRANÇA, 1997).

De acordo com Nadler e Lawler (1983), de 1959 até 1982, a qualidade de vida no trabalho esteve inserida em seis contextos diferenciados, cada um destes oferecem uma interessante e abrangente visão da evolução do conceito de QVT, conforme destaca o Quadro 2.

QUADRO 2 – Evolução do conceito de QVT.

CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DA QVT	CARACTERÍSTICAS OU VISÃO
1. QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Investiga-se como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2. QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, buscava-se trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
3. QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e satisfatório. QVT era vista como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
4. QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos “administração participativa” e “democracia industrial” eram frequentemente ditos como ideias do movimento de QVT.
5. QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panaceia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
6. QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um “modismo” passageiro.

Fonte: Nadler e Lawler (1983).

Observando a evolução das concepções sobre QVT, verifica-se o foco no indivíduo, no seu bem estar e na sua relação harmoniosa com o conjunto organizacional. Dessa forma, percebe-se a relevância da QVT, visto que é capaz de possibilitar um melhor convívio do colaborador com a organização em que trabalha, possibilitando bom ambiente de trabalho e benefícios que lhe satisfaçam e garantindo um clima de confiança entre empresa e colaborador.

2.2.2 Trabalho

Antigamente o trabalho era entendido como a atividade realizada por aqueles que haviam perdido a liberdade. O seu significado confundia-se com o de sofrimento ou infortúnio. No final da Idade Média, expressava-se o trabalho com o sentido positivo que passou a incorporar: era encarado como uma ação auto criadora, e o homem, em seu trabalho, era tido como senhor de si e da natureza. Deu-se valorização positiva ao trabalho, considerado, então, como um espaço de aplicação das capacidades humanas. O Calvinismo transformou o trabalho em instrumento para a aquisição de riquezas, meio de sucesso no mundo terreno, que permitiria ao homem sentir-se escolhido por Deus. A mentalidade protestante conjugou-se à sede de dinheiro dos Estados absolutistas pré-modernos e sua militarização da economia (WEBER, 1944, p.52).

Estudiosos argumentam que o trabalho, como ato concreto, individual ou coletivo, é uma experiência social por definição e que constitui e explica grande parte da sociedade capitalista. Considera-se, também, que "[...] as facetas essenciais do processo de socialização da construção identitária, das formas de dominação e de resistência, enfim, da dinâmica contraditória da economia de mercado, têm sua origem nas situações laborais e nas relações sociais estruturadas na atividade produtiva" (CATTANI, 1996, p.39).

As pessoas adotaram o trabalho como algo fundamental em seu viver, fazendo dele o impulsionador para grandes mudanças como a revolução agrícola, o surgimento das cidades e a revolução industrial.

2.2.3 O sentido do trabalho

Existem diversas teorias quanto ao sentido do trabalho. Algumas o veem como experiência psicossocial de prazer e sofrimento; outras, de adoecimento mental; e outras, de equilíbrio psíquico.

No campo da Administração, um dos estudos iniciais sobre o sentido do trabalho foi realizado por (HACKMAN e OLDHAM, 1975, *apud* TOLFO e PICININI, 2001, p. 39). Ainda segundo os autores, um trabalho com sentido precisa ser importante, útil e legítimo para quem o realiza e apresenta três características fundamentais: a variedade das tarefas; não ser um trabalho alienante, isto é, deve oferecer a possibilidade de realizar algo do começo ao fim com resultado; e, ainda, precisa oferecer o retorno ao trabalhador sobre seu desempenho.

Também seguindo a mesma linha de raciocínio, foram realizadas pesquisas pelo grupo Meaning of Working Internacional Research Team – MOW, entre 1981 a 1993, em diversos países, chegaram a várias definições de trabalho e concluíram que:

[...] o sentido do trabalho é compreendido como um componente da realidade social construída e reproduzida que interage com diferentes variáveis pessoais e sociais e influencia as ações das pessoas [...] num dado momento histórico (citado por TOLFO; PICCININI, 2007, p. 40).

Morin (2006, p. 14) afirma, a partir dos resultados das suas pesquisas, que o “trabalho é o centro de desenvolvimento da identidade da pessoa. É ele que dá sentido à vida”, pois

[...] o trabalho continua sendo uma maneira excelente de organizar o tempo e de manter ocupado. As ocupações por ele engendradas proporcionam uma estrutura de defesa contra a ansiedade da morte e do vazio [...] para que um trabalho tenha sentido, é importante que quem o realiza saiba para onde ele

conduz; em outras palavras, é essencial que os objetivos sejam claros e valorizados e que os resultados tenham valor aos olhos de quem o realiza (MORIN, 2001, p. 17-18).

O resultado das pesquisas de Morin (2001) apontou que a maioria das pessoas continuaria a trabalhar mesmo que tivessem dinheiro para viver confortavelmente. Esse resultado confirma que o trabalho não é só uma fonte de sustento, é um meio de se relacionar com os outros, de se sentir como parte integrante de um grupo ou da sociedade, de ter uma ocupação e de ter um objetivo a ser atingido na vida.

Na esfera de discussões entre os diferentes autores citados, pode-se conceber que a predominância do sentido positivo ou negativo sempre irá depender da relação entre aspectos subjetivos do trabalhador, da organização do trabalho e do contexto sócio-histórico em que a pessoa vivência suas atividades laborais.

2.2.4 Abordagem biopsicossocial e organizacional

É impossível tentar segregar o homem em facetas dependentes, sendo ele um todo com facetas interdependentes, isto é, ligadas umas às outras. Bom Sucesso (1997) faz seu comentário sobre esse modo de ver o ser humano, ressaltando que “a visão holística da vida, a percepção do ser humano em sinergia total com o universo, desperta para a impossibilidade de separar facetas da vida e trata-las sem considerar sua interdependência”. Segundo Cerquinho (1994) *apud Brito et al.* (2015), o aspecto biopsicossocial da QVT tem relação com a ética humana, considerando que busca identificar os riscos ocupacionais no ambiente físico do trabalho, para neutralizá-los ou eliminá-los, bem como os padrões das relações no ambiente de trabalho, a satisfação do trabalhador e a carga física e mental demandada por cada atividade.

O desenvolvimento da qualidade de vida no trabalho, de acordo com Limongi-França (1996), partiu do momento em que se olham as pessoas como um todo, o que denominamos de enfoque biopsicossocial. Esse enfoque foi adotado, no presente estudo, como um diferencial de QVT, por fornecer condições para o desenvolvimento sustentável do trabalho com integração social, comunitária, psicossocial, capacitação, realização e mapeamento de necessidades e expectativas do contrato psicológico. Esse complexo biopsicossocial responde, simultaneamente, às condições de vida as quais o indivíduo está exposto, e tais respostas apresentam variadas combinações e intensidades nos três níveis, biológico, psicológico e social, podendo ser mais visíveis neles, embora todos sejam sempre interdependentes.

De acordo com Limongi-França (1996), as interfaces, parte integrante e interdependente do ser humano, o biológico, psicológico e social, são representados da seguinte maneira:

- **Nível Biológico** - refere-se as características físicas herdadas ou adquiridas ao nascer e durante toda a vida. Inclui metabolismo, resistências e vulnerabilidades dos órgãos ou sistemas.
- **Nível Psicológico** – refere-se aos processos afetivos, emocionais e de raciocínio, conscientes ou inconscientes, que formam a personalidade de cada pessoa e o seu modo de perceber e posicionar-se diante das pessoas e das circunstâncias que vivência.
- **Nível Social** – revela os valores, as crenças, o papel na família, no trabalho e em todos os grupos e comunidades a que cada pessoa pertence e de que participa. O meio ambiente e a localização geográfica também formam a dimensão social.

Buscando a integração entre estes conceitos e as interações de trabalho na organização, Limongi-França (1996) desenvolveu o nível denominado organizacional, que se refere à cultura e porte da organização, tecnologia, padrões de competitividade nos segmentos que atua, entre outros. A autora também destaca várias ciências, como saúde, ecologia, ergonomia, psicologia, sociologia, economia, administração e engenharia, que têm dado sua contribuição para o estudo da QVT, buscando melhorar o ambiente de trabalho e torná-lo cada vez mais agradável para a execução das atividades, considerando-se que as pessoas passam mais tempo nas organizações do que no aconchego dos seus lares.

O Quadro 3 apresenta os principais indicadores do modelo biopsicossocial e organizacional. Indicadores esses, que referem-se ao grau de satisfação dos "clientes internos" quanto à capacidade de uma gestão compatível com as necessidades organizacionais voltadas para a performance de bem-estar dos empregado ou colaboradores, conforme respalda Limongi-França (1996).

QUADRO 3 – Indicadores do modelo biopsicossocial e organizacional

ORGANIZACIONAIS	BIOLÓGICAS
<ul style="list-style-type: none"> - Imagem da empresa - Oportunidades de T & D - Melhorias nos processos e tecnologias - Participação em comitês - Qualidade dos processos administrativos - Atendimento a registro, férias, pagamento, etc 	<ul style="list-style-type: none"> - Confiança no recrutamento e seleção - Formas de avaliação de desempenho - Clima de camaradagem - Oportunidade de carreira - Satisfação com salário - Ausência de interferência na vida pessoal
PSICOLÓGICAS	SOCIAIS
<ul style="list-style-type: none"> - Qualidade das SIPAT's - Controle de riscos ergonômicos e ambientais - Atendimento no ambulatório / convênio médico - Oportunidade de realizar ginástica - Qualidade das refeições - Estado de saúde dos colegas e superiores - Atuação da CIPA 	<ul style="list-style-type: none"> - Qualidade dos convênios comerciais - Oportunidade de distração - Atendimento aos filhos (creche, escola) - Qualidade da cesta básica - Qualidade dos seguros de previdência privada - Financiamento de cursos externos

Fonte: Adaptado de Limongi-França (1996).

Dessa forma, pode-se considerar a existência de uma ligação direta entre o ambiente de trabalho e a QVT, pois as melhorias e inovações nele realizadas possibilitam o bem estar do funcionário (LIMONGI-FRANÇA, 2002).

Igualmente, na escola de pensamento em QVT, a condição humana no trabalho lida com a pessoa como um complexo biopsicossocial, ou seja, toda pessoa tem potencialidades biológicas, psicológicas e sociais que respondem simultaneamente às condições de vida. Esse conceito advém da medicina psicossomática, que propõe uma visão integrada do ser humano. Para Limongi-França (2004), esta leitura mais ampla do homem abre campo significativo para a compreensão dos fatores psicossociais no desempenho e na cultura organizacionais da saúde no trabalho.

Assim, a QVT define-se também por um conjunto de boas ações que promovem benefícios mútuos, tanto para as empresas como para os seus funcionários, visto que o recurso

mais importante para as organizações são as pessoas e a medida em que se promove um ambiente aprazível e de bem estar, isso pode contribuir para a melhoria da produtividade, da satisfação e da motivação.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

O principal objetivo do presente estudo é avaliar o nível de qualidade de vida no trabalho na percepção dos funcionários de duas empresas de telecomunicações nas cidades de Cajazeiras/PB e Sousa/PB. Para isso, serão descritos, a seguir, os procedimentos metodológicos adotados nesta pesquisa para alcançar o objetivo proposto.

Para Marconi e Lakatos (1992, p. 39), “o método é o conjunto de atividades sistemáticas e racionais que permitem alcançar o objetivo, buscando o caminho a ser seguido”. Neste sentido, com vistas a alcançar a finalidade a que se propõe o estudo, esta pesquisa é classificada como quantitativa, tendo características de cunho descritivo, assumindo ainda um caráter exploratório. Utilizou-se a estratégia de estudo de caso e optou-se, como método para a coleta dos dados empíricos, pela técnica de questionário.

Para coleta de dados sobre o público alvo, foi adaptado um questionário de Qualidade de Vida no Trabalho (BPSO-96), desenvolvido por Limongi-França (1996). O instrumento utiliza uma escala do tipo Likert e foi validado pela autora em sua tese de doutorado em Administração com o tema: “Indicadores empresariais de Qualidade de Vida no Trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000”. Segundo Oliveira (2008) *apud* Odebrech; Pedroso (2010), atualmente este instrumento é utilizado em diversos estudos que buscam avaliar a satisfação dos funcionários com os programas de qualidade de vida no trabalho.

O questionário utilizado foi desenvolvido por meio das áreas de investigação estudadas pela autora, que são: Organizacional, Social, Psicológico e Biológico. Com estas variáveis, busca-se descrever a satisfação percebida com relação à política organizacional, o suporte social de benefícios legais e espontâneos, o atendimento das necessidades individuais de reconhecimento, autoestima e desenvolvimento, e os programas e serviços que garantam bem-estar físico ou recuperação de doenças e manifestações clínicas.

Neste estudo, para uma melhor interpretação dos dados, foi dividida em uma escala de satisfação que possui cinco níveis, que são insatisfação total, insatisfação, neutra, satisfação e satisfação total, estando melhor representada no Quadro 4:

QUADRO 4 – Escala de Satisfação

Insatisfação Total	Insatisfação	Neutra	Satisfação	Satisfação Total
0	0,1 a 3,9	4 a 6,9	7 a 9,9	10

Fonte: Elaborado pelas autoras (2016).

O universo desta pesquisa é composto por todos os colaboradores das empresas *NETLINE* de Cajazeiras/PB e os da *NEWLINE* de Sousa/PB, contabilizando 46 (quarenta e seis) participantes, a fim de avaliar o nível de QVT percebido por eles. Para isto, no ato da aplicação foi dada orientação a um representante de cada empresa sobre o preenchimento correto, indicando a sua percepção em relação ao que era indagado.

A análise dos dados foi realizada com a finalidade de comparar os pressupostos teóricos com os aspectos empíricos observados. Para o tratamento dos dados que foram obtidos na

pesquisa, utilizou-se uma média ponderada e analisou-se cada resultado de acordo com a escala de satisfação.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados desta pesquisa foram obtidos por meio do levantamento da percepção dos funcionários das empresas Netline e Newline sobre a QVT e foi avaliada por meio dos indicadores BPSO (Biológicos, Psicológicos, Sociais e Organizacionais) de Limongi-França (1996) que interferem na interação indivíduo e trabalho e também faz referência à opinião pessoal dos respondentes. A apresentação dos dados está exposta por meio da formulação de tabelas com a finalidade de facilitar a compreensão da análise conclusiva.

4.1 Caracterização do perfil dos participantes

Esta pesquisa contou com a participação de 46 funcionários somados das duas empresas (31 funcionários da Netline e 15 da Newline). Os dados gerais que descrevem o perfil dos funcionários de cada empresa estão expostos nos Gráficos do 1 ao 4.

O Gráfico 1 apresenta a composição destes funcionários nas empresas por gênero e observa-se que a grande maioria é do sexo masculino sendo 77% na Netline e 82% na Newline.

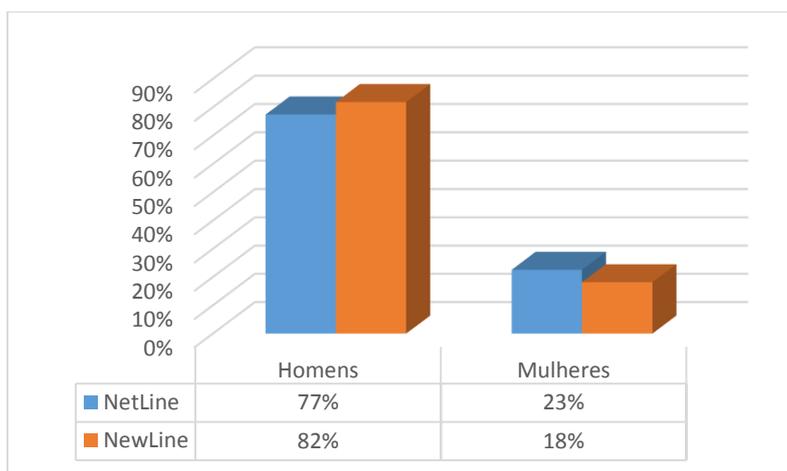


Gráfico 1 - Gênero dos funcionários da netline e newline

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Já no Gráfico 2 pode-se observar que a maioria dos funcionários está entre 1 e 2 salários mínimos, com uma pequena vantagem para os funcionários da Newline.

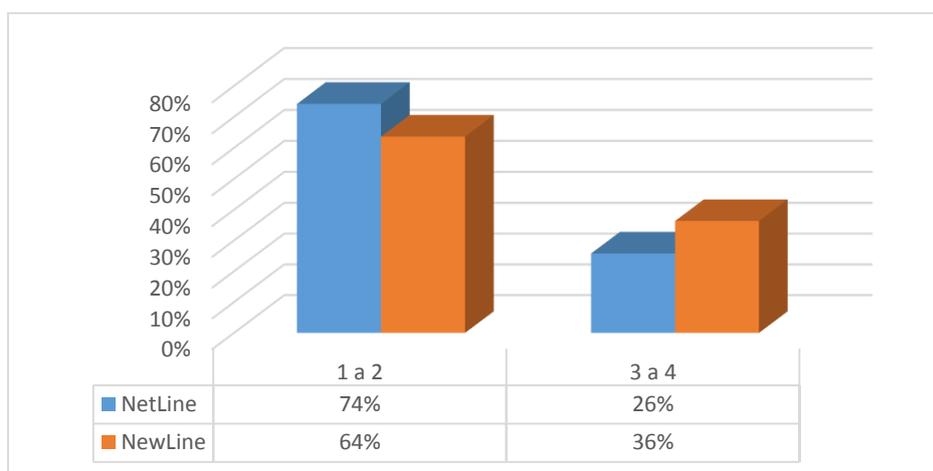


Gráfico 2 – Faixa salarial dos funcionários da Netline e Newline
Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

O Gráfico 3 apresenta o nível hierárquico dos colaboradores com um percentual um pouco melhor para a Newline.

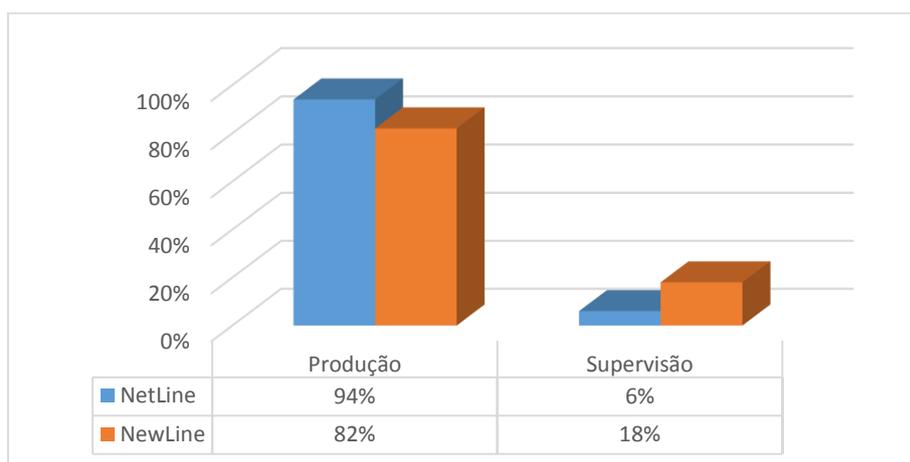


Gráfico 3 - Nível hierárquico dos funcionários da Netline e Newline
Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

E no Gráfico 4 observa-se também que há uma diferença entre as empresas com vantagem para a Newline, pois esta apresenta de 4 dependentes a baixo e a Netline apresenta 6% acima de 4.

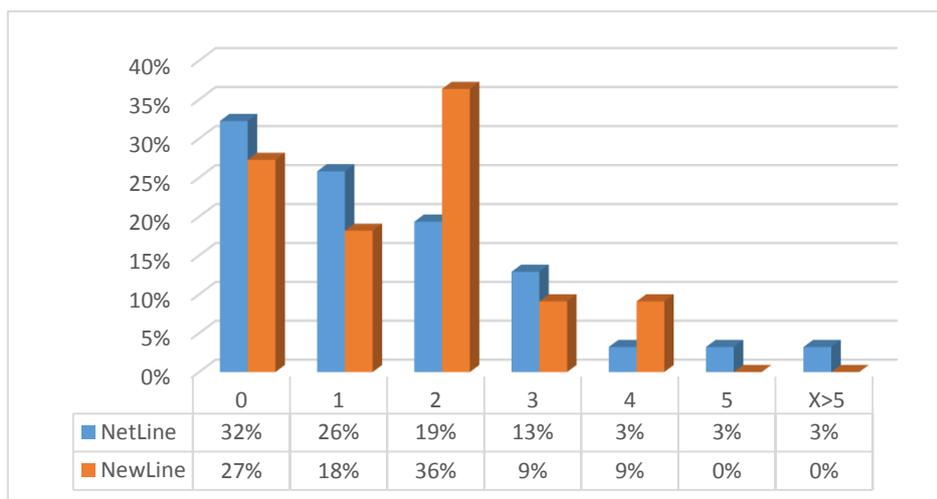


Gráfico 4 - Número de dependentes dos funcionários da Netline e Newline
Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

4.2 Aspecto biológico

As necessidades biológicas integram variáveis de segurança, alimentação, necessidades básicas e de prevenção, preocupando-se com fatores como a ergonomia, os equipamentos pessoais de segurança e a saúde.

TABELA 1 – Índices médios de satisfação do aspecto biológico

ASPECTO BIOLÓGICO	Netline	Newline
1 Qualidade dos SIPATS	4,7	2,1
2 Controle dos riscos ergonômicos e ambientais	4,4	4,8
3 Atendimento de Ambulatório	1,2	2,7
4 Atendimento no convênio médico	0,5	1,0
5 Oportunidade de realizar ginástica no trabalho	0,3	1,7
6 Qualidade das refeições oferecidas pela empresa	1,5	1,7
7 Estado geral da saúde dos colegas e superiores	5,8	8,2
8 Qualidade e atuação dos CIPAS	0,4	2,7
MÉDIA GERAL	2,4	3,1
Classificação	Insatisfeito	Insatisfeito

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Os resultados obtidos mostram variáveis maiores no quesito relacionado à saúde ocupacional dos colegas e superiores, sendo de 5,8 na empresa Netline e de 8,2 na empresa Newline, evidenciando índices maiores nos níveis que indicam neutralidade e satisfação dos funcionários com este aspecto. Tal resultado demonstra que os empregados consideram seus colegas saudáveis, sendo este um ponto positivo para as empresas e motivador para o quadro funcional.

O quesito analisado que obteve menor nível de satisfação foi referente a oportunidade de realizar ginástica no trabalho, sendo de 0,3 para Netline. Percebe-se, portanto, com esse resultado, que há, aproximadamente, uma insatisfação total neste quesito, o que é visto de maneira negativa, pois a prática de ginástica laboral melhora o desempenho funcional, ao proporcionar mudanças benéficas no humor e saúde e redução do estresse, bem como atua no combate ao sedentarismo dentro e fora do ambiente organizacional, conforme Pires (2014).

Oliveira (2007), também mostra que a ginástica, após aproximadamente três meses a um ano de sua implantação em uma empresa, tem apresentado benefícios substanciais, tais como: diminuição dos casos de LER/DORT, menores custos com assistência médica, alívio das dores corporais, diminuição das faltas, mudança de estilo de vida e, o que mais interessa para as empresas, aumento da produtividade, podendo prevenir doenças ocupacionais e ajudar na qualidade de vida do trabalhador.

Já na Newline o ítem com menor resultado foi “Atendimento no convênio médico” (1,0). E já os ítems “Qualidade das refeições oferecidas pela empresa” e “Qualidade e atuação dos CIPAS”, mais de 80% dos respondentes afirmam não existirem essas disponibilidades na empresa. Alguns funcionários podem ter respondido erroneamente os índices, ou por não terem entendido a questão ou por terem se utilizado dela como uma forma de demonstrar sua insatisfação nesses pontos.

Mancini e Quintella (2004) em seu trabalho, denominado Qualidade de Vida no Trabalho e Responsabilidade Social, encontraram resultados semelhantes ao utilizarem o questionário BPSO-96, com os funcionários de uma empresa farmacêutica, pois eles também apresentaram um dos menores índices nesse aspecto. Já os estudos de Brito, Silva, Medeiros e Lopes (2014), encontraram resultados neutros diante desse quesito ao abordarem profissionais dos níveis operacional, intermediário e de liderança em organizações públicas e privadas de Santa Cruz do Sul/RS.

No geral, os índices apresentados pelas empresas Netline e Newline no aspecto biológico, demonstram a insatisfação dos colaboradores, sendo assim, um ponto crítico para as empresas pois, quando atendidos estes ítems nas organizações, pode-se promover uma melhor interação e produtividade dos funcionários.

4.3 Aspecto psicológico

O Aspecto Psicológico envolve os processos que formam a personalidade de cada pessoa e sua forma de perceber e posicionar-se diante das suas vivências. Segundo Oliveira, Palmisano e Manãs (2004), a psicologia organizacional busca adaptar o indivíduo à organização, preocupando-se quando da sua seleção e admissão, procurando saber se estão adequados a ideologia da organização.

TABELA 2 – Índices médios de satisfação do aspecto psicológico

ASPECTO PSICOLÓGICO	Netline	Newline
1 Confiança nos critérios de recrutamento e seleção	4,5	8,5
2 Forma de avaliação de desempenho do seu trabalho	5,3	9,6
3 Clima de camaradagem entre as pessoas	6,2	8,5
4 Oportunidade de carreira	5,4	8,8
5 Satisfação com o salário	5,0	9,4
6 Ausência de interferência na vida pessoal	5,3	7,2
MÉDIA GERAL	5,3	8,7
Classificação	Neutro	Satisfeito

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Pela análise da tabela, pode-se identificar que os resultados encontrados na empresa Netline apresentaram os menores índices, no quesito que se refere à confiança nos critérios de recrutamento e seleção (4,5) e os maiores índices, no quesito referente ao clima de

camaradagem entre os colegas (6,2), demonstrando que os critérios de recrutamento e seleção, apesar de não gerarem insatisfação, deveriam ser revistos e aprimorados. No que diz respeito à convivência com os colegas de trabalho, os respondentes demonstram existir um clima razoavelmente amistoso, o que indica um ambiente onde há respeito e companheirismo entre os colegas de trabalho. Sendo que na avaliação geral, os colaboradores mostraram-se neutros, (nem satisfeito, nem insatisfeito), o que pode indicar indiferença e insatisfação com este aspecto e refletir em problemas de produtividade, lucratividade, entre outros, para as organizações.

Nos estudos de Brito e Silva (2014), também foram encontradas respostas neutras no aspecto psicológico, destacando também os quesitos que falam sobre confiança nos critérios de avaliação, recrutamento e satisfação com o salário, que obtiveram as menores médias. Estes itens estão diretamente ligados às políticas de recursos humanos adotadas pela organização.

Os colaboradores da Newline, no geral, mostraram-se satisfeitos e apresentaram os menores índices no item “ausência de interferência na vida pessoal” (7,2), que embora tenha sido o menor desta empresa neste aspecto, ainda está com uma média boa, indicando satisfação. O maior índice foi encontrado no item que se refere a "forma de avaliação de desempenho do seu trabalho” (9,6). Esses índices são consideravelmente altos, destacando essa dimensão da QVT, e ressaltando a valorização da boa relação entre vida pessoal e trabalho, demonstrando a confiança nos critérios de avaliação utilizados pela empresa, fatos esses que podem gerar motivação para o desempenho do colaborador.

4.4 Aspecto social

O aspecto social, na visão de Limongi-França (1996), é aquele que apresenta ações que oferecem benefícios sociais obrigatórios e espontâneos e criam oportunidade de lazer e cultura. Tal aspecto apresenta programas específicos como: direitos legais; atividades associativas e esportivas; eventos de turismo e cultura; e atendimento à família.

TABELA 3 – Índices médios de satisfação do aspecto social

ASPECTO SOCIAL	Netline	Newline
1 Qualidade de convênio	0,2	1,8
2 Oportunidade para distração (futebol, etc.)	0,4	1,8
3 Atendimento aos filhos (Creche, Escola)	0,4	1,8
4 Qualidade da cesta básica	0	0,5
5 Qualidade dos seguros de previdência privada	1,0	5,0
6 Financiamento para estudos externos	0,7	4,5
MÉDIA GERAL	0,5	2,6
Classificação	Insatisfeito	Insatisfeito

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Este aspecto apresentou os menores índices desta pesquisa e o resultado geral mais homogêneo dentre os critérios avaliados. Entretanto, deve-se salientar que nas respostas obtidas, a grande maioria dos funcionários afirma não existirem essas ações nas empresas, enquanto que, menos de 5% da amostra, talvez por desatenção ou por má interpretação da questão, afirmaram estarem satisfeitos.

Na empresa Netline, o maior índice foi encontrado no quesito qualidade de seguros de previdência privada (1,0), e o menor índice no item qualidade da cesta básica (0), índices esses que evidenciam a não existência desses programas nas empresas ou a insatisfação dos colaboradores por não tê-los. A empresa Newline também evidenciou insatisfação nesse

aspecto, com índices que variaram de 0,5 no item qualidade da cesta básica, à 5,0 no item qualidade dos seguros de previdência privada.

Ao analisar o aspecto social em sua pesquisa, Brito, Silva, Medeiros e Lopes (2014), encontraram resultados de insatisfação, que mostram que os benefícios espontâneos desse aspecto não estão sendo atendidos de forma satisfatória.

Esses resultados insatisfatórios, se destacam de forma negativa, pois, como é ressaltado por Limongi-França (1996), o critério social é o que mais se associa à qualidade de vida no trabalho, em uma visão assistencialista, pois diz respeito ao papel desempenhado pelo indivíduo dentro da sociedade organizacional em resposta aos benefícios sociais a eles ofertados.

Oliveira, Palmisano e Manas (2012) destacam que as pessoas passam cada vez mais tempo nas empresas e com seus colegas do que no convívio com os familiares. Sendo assim, quanto melhor e mais estruturado for este ambiente, melhor para a motivação e, conseqüentemente, melhor a produtividade deste funcionário. Por isso a necessidade de investir em capacitação (que melhora a autoestima); possibilitar momentos e ambiente de distração e dar suporte no que diz respeito ao atendimento aos filhos em creches e escolas. Todas essas ações, conjuntamente, trazem benefícios tanto para empresa como para o funcionário.

4.5 Aspecto organizacional

O aspecto Organizacional está relacionado à visão dos funcionários diante das ações da empresa que trazem significado ao trabalho e conseqüentemente reconhecimento, confiança e eficiência nas rotinas administrativas.

TABELA 4 – Índices médios de satisfação do aspecto organizacional

ASPECTO ORGANIZACIONAL	Netline	Newline
1 Imagem da empresa junto aos funcionários	6,9	8,5
2 Oportunidade de treinamento e desenvolvimento profissional	5,2	6,8
3 Melhoras no processo de trabalho e novas tecnologias	6,2	8,5
4 Oportunidade de participar de comitês de decisão	3,5	5,3
5 Qualidade dos procedimentos administrativos	5,1	7,2
6 Atendimento às rotinas de pessoal	6,1	9,5
MÉDIA GERAL	5,5	7,6
Classificação	Neutro	Satisfeito

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Observado tal aspecto, verificou-se que os colaboradores da Netline e Newline apresentaram, simultaneamente, o menor índice no item “oportunidades de participação em comitês de decisão” (3,5 e 5,3) demonstrando insatisfação e neutralidade, respectivamente. Um ponto negativo para as empresas, pois a participação no processo de tomada de decisão é tida como uma atitude correta, como ressalta Dornelas e Hoppen (2001), principalmente nos dias atuais, onde se revive o conceito de trabalho cooperativo. Este item influencia diretamente o dia a dia dos funcionários, e com a participação deles, a oportunidade de relatar suas experiências e sugerir mudanças poderia contribuir com novas ideias e identificar melhorias, que muitas vezes, a gerência, apenas por sua observação, não consegue enxergar.

Como destaque positivo, pode-se evidenciar o índice que a empresa Netline apresentou quanto à “imagem da empresa junto aos funcionários”, que pode evidenciar a boa visão que a empresa apresenta diante da sociedade e o bom relacionamento com seus funcionários.

Enquanto a Newline apresentou o maior índice para o item “atendimento às rotinas de pessoal”, mostrando que, para os funcionários, a empresa age de forma eficiente diante de tais rotinas.

No geral, em relação aos colaboradores da Netline, observou-se uma percepção que os leva a se posicionar de forma neutra diante dos aspectos considerados por Limongi-França (1996) como organizacionais, assemelhando-se aos resultados encontrados por Brito, Silva, Medeiros e Lopes (2014), que também encontraram resultados neutros diante das ações que fundamentam a cultura organizacional. Em contrapartida, os colaboradores da Newline mostraram-se satisfeitos quanto à esses mesmos aspectos, o que leva a entender que a empresa desempenha ações que valorizam a cultura organizacional diante dos seus funcionários.

4.6 Opinião Pessoal

Além das quatro dimensões do modelo BPSO-96 - Biológica, Psicológica, Social e Organizacional, o questionário faz referência à opinião pessoal dos respondentes da pesquisa acerca da percepção deles sobre o tema QVT e a sua atuação na organização. Na tabela 5 encontram-se estes resultados e em seguida sua análise.

TABELA 5 – Índices médios de satisfação na opinião pessoal

OPINIÃO PESSOAL	Netline	Newline
1 Sensação de bem-estar	6,1	8,9
2 Estado geral de tensão (estresse) pessoal	6,4	7,6
3 Satisfação com o seu modo próprio de viver o dia a dia (estilo de vida)	6,4	9,2
4 Adequação das ações de QVT da sua empresa para as suas necessidades pessoais	4,8	7,6
5 Importância da QVT para o resultado do seu trabalho	8,0	9,9
MÉDIA GERAL	6,3	8,7
Classificação	Neutro	Satisfeito

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Nota-se que, apesar das médias referentes a este aspecto serem as mais altas dentre todos os avaliados, evidencia-se que na “opinião pessoal” a Netline apresentou-se neutra, demonstrando que os funcionários não estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos com as ações desempenhadas pela empresa para promoção da QVT, o que pode ter sido influenciado pelas ações referentes ao aspecto organizacional, que também ressaltaram a neutralidade dos mesmos. A Newline, por sua vez, apresenta satisfação com sua Qualidade pessoal de vida.

Observou-se uma homogeneidade nos resultados tanto na Netline quanto na Newline. E nesse aspecto, pode-se destacar o maior índice para a “importância da QVT para a realização do trabalho”. É importante salientar que foram as maiores médias desta dimensão, assim como foram as maiores quando considerado todo o questionário, demonstrando o entendimento dos funcionários com relação a importância e a influência da qualidade de vida para o bom desempenho no seu trabalho, apresentando 8,0 e 9,9 na Netline e Newline, respectivamente.

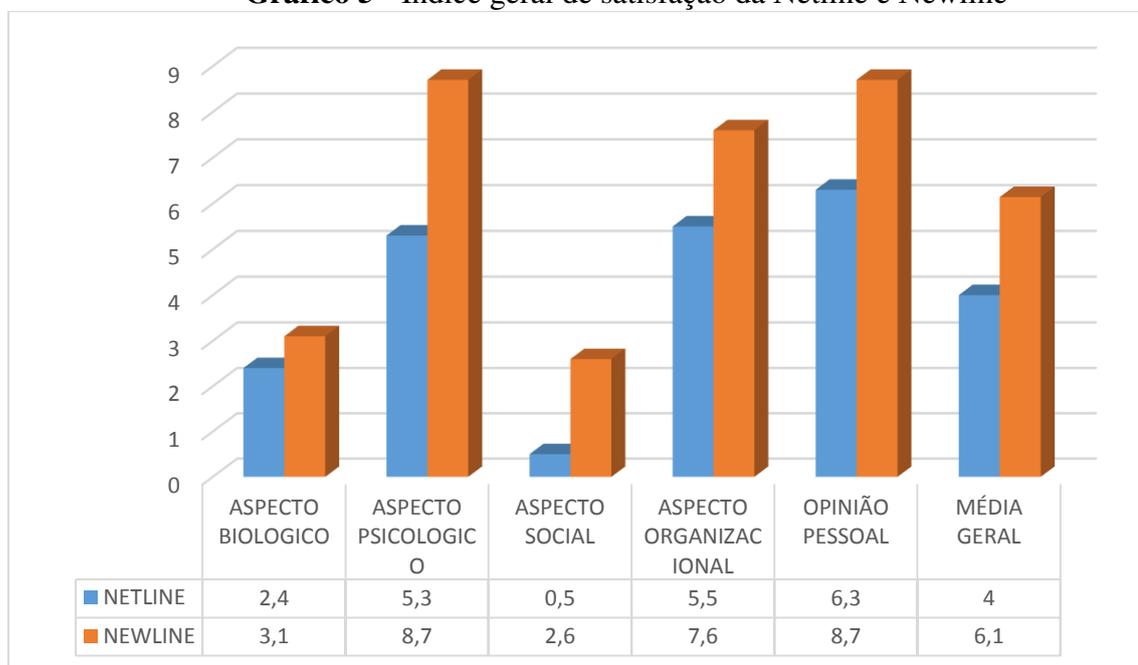
A empresa Netline apresentou o menor índice no quesito “adequação das ações de QVT da empresa para as necessidades pessoais” (4,7). Já a Newline apresentou índices um pouco mais baixos nos itens “estado geral de tensão (estresse) pessoal” e “adequação das ações de QVT da sua empresa para as suas necessidades pessoais”, porém não apresentou resultados inferiores ao índice de satisfação, o que mostra que os colaboradores estão satisfeitos com a sua qualidade pessoal de vida, o que se assemelha à pesquisa de Mancini, Scalzaretto, Quintella

(2004), na qual eles encontraram funcionários satisfeitos, resultados esses que trazem benefícios para a organização, pois funcionários com uma boa vida pessoal, desempenharão melhor suas funções. O que é resultado do desenvolvimento do trabalho de construir a capacidade dos trabalhadores de desempenharem outros papéis como cidadãos, contribuindo para o desenvolvimento social, em geral (DAVIS; NEWSTROM, 1996).

4.7 Síntese dos aspectos biopsicossocial, organizacional e opinião pessoal

O Gráfico 5 foi elaborado para dar melhor visualização das médias gerais entre os aspectos biopsicossociais, organizacionais e a opinião pessoal da pesquisa realizada. Na síntese dos aspectos, nota-se, de maneira geral, que tanto a Netline como a Newline obtiveram resultados neutros, mesmo apresentando índices médios diferentes de satisfação nos aspectos avaliados.

Gráfico 5 - Índice geral de satisfação da Netline e Newline



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Dos cinco aspectos em epígrafe, tanto a empresa Netline, como a Newline apresentaram seus maiores índices nos aspectos Psicológico, Organizacional e na Opinião Pessoal, sendo os resultados neutro e satisfeito respectivamente. E os menores índices nos aspectos Biológico e Social, sendo o Social o que apresentou o pior resultado.

5 CONCLUSÕES

A QVT pode ser utilizada para a renovação das forças organizacionais no trabalho, ao mesmo tempo em que eleva-se o nível de satisfação pessoal, pode-se elevar também a produtividade e a participação dos funcionários. Para isso, este estudo propôs identificar qual o nível de QVT na percepção dos colaboradores de duas empresas de telecomunicação.

Os resultados encontrados no decorrer da pesquisa apontam um panorama da QVT nas duas empresas estudadas, a Netline e a Newline, que serão expostas a seguir. Buscou-se, por meio da análise da abordagem Biopsicossocial e Organizacional, identificar a percepção dos funcionários sobre ações de QVT realizadas pelas empresas.

Para a empresa Netline, na análise do BPSO-96, os índices ficaram na seguinte ordem, os aspectos Organizacional e Psicológico obtiveram resultados neutros, e o Biológico e o Social, resultados de insatisfação, além de na Opinião Pessoal eles se mostrarem neutros, entendendo-se, assim, que, no geral, o grau de satisfação dos funcionários da Netline com as ações de QVT da empresa apresenta-se neutro. Já na empresa Newline, os funcionários se mostraram satisfeitos nos aspectos Psicológico e Organizacional, e também na Opinião Pessoal, e insatisfeitos nos aspectos Biológico e Social, o que, no geral, mostra que eles também tem um grau de satisfação neutro com a QVT oferecida pela empresa. Ou seja, os funcionários das duas empresas, não estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos, o que mostra certa indiferença dos profissionais, podendo estes resultados estarem relacionados a percepção de falhas por parte dos funcionários nas ações de QVT das empresas.

Pode-se sugerir que as empresas reavaliem suas estratégias de gestão de pessoas, e implantem ações que atendam às necessidades dos seus funcionários e que ofereçam estímulos à sua motivação para que eles possam desempenhar melhor suas funções. Entre as necessidade de implantação, ou melhoria de algumas ações, podem ser realizadas melhorias em prol das empresas, tais como a participação na tomada de decisão, a implantação de momentos de ginástica laboral ou o incentivo à prática de exercícios, e a promoção de momentos de interação para melhorar a relação de convívio dos funcionários, já que estes aspectos tiveram destaque de insatisfação na análise,

Pode-se, assim, concluir que o objetivo da pesquisa de identificar qual o nível de QVT na percepção dos funcionários das duas empresas foi atingido.

As reflexões decorrentes dos resultados da QVT nas duas empresas apresentadas neste artigo, que puderam ser realizadas baseando-se nas percepções dos respondentes, é o que ampara o peso científico da pesquisa ora apresentada. Semelhante a isso, são as reflexões sobre o tema que podem surgir para o delineamento de pesquisas futuras e para repensar, redefinir e implantar ações de QVT em organizações. As principais limitações da pesquisa foram o número reduzido de funcionários das duas empresas e a indisponibilidade de encontrar e reunir todos ao mesmo tempo para responder ao questionário. Outra limitação que pode ser citada é a pouca disponibilidade de materiais recentes que falem sobre o tema.

Como sugestões para pesquisas futuras, pode-se ampliar o estudo incluindo empresas do mesmo segmento em outras cidades de maior e menor porte para fins de comparação, e ainda a identificação da relação entre níveis de satisfação e os Índices de Desenvolvimento Humano – IDH locais. Pode-se também fazer um estudo comparativo com empresas de outros setores nas mesmas cidades. Ressalta-se também a possibilidade e necessidade de uma investigação em maior profundidade, nessas ou em outras empresas, da QVT no contexto gerencial.

REFERÊNCIAS

BOM SUCESSO, E. P. **Relações Interpessoais e Qualidade de Vida no Trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002, 184 p.

BRITO, Lucas Charão; SILVA, Andressa Hennig; MEDEIROS, Flaviani Souto Bolzan; LOPES, Luis Felipe Dias. A abordagem biopsicossocial em profissionais de nível operacional, intermediário e liderança: um estudo em organizações públicas e privadas. **Revista Inova Ação**, Teresina, v. 3, n. 1, art. 2, p. 19-33, jan./jun. 2014. Disponível em: <www4.fsnet.com.br/revista/index.php/inovaacao/article/.../587/pdf>. Acesso em: 06 mai. 2016.

BUENO, F. S. **Grande dicionário etimológico-prosódico da língua portuguesa**. São Paulo: Lisa, 1988.

BURIGO, Carla Cristina Dutra. **Qualidade de vida no trabalho: dilemas e perspectivas**. Florianópolis: Editora Insular, 1997. p. 184.

_____. Qualidade de vida no trabalho. **Revista de Ciências Humanas**, Florianópolis, v. 15, n. 22, p. 90-111, 2º sem/1991. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/revistacfh/article/view/23495/21163>>. Acesso em: 30 mar. 2016.

CATTANI, Antônio David. **Trabalho e autonomia**. Rio de Janeiro: Vozes, 1996.

DAVIS, K.; NEWSTRON, J. W. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem organizacional**. v. 2. São Paulo: Cengage Learning, 1996.

DORNELAS, Jairo Simião; HOPPEN, Norberto. A gestão participativa e o uso de sistemas de apoio à decisão em grupo como propulsores de novas estruturas organizacionais. **Organização & Sociedade**, Salvador, v. 8, n. 21, p. 77-96, ago. 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-92302001000200005&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 02 mai. 2016.

FERREIRA, M. C. **Qualidade de vida no trabalho: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores**. Brasília/DF: Ed. Ler, Pensar, Agir, 2011.

GIL, A. Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2010.

GONÇALVES, A. Introduzindo responsabilidade corporativa: responsabilidade ou corporativa? In: GONÇALVES, A; GUTIERREZ, G. R. & VILARTA, R. (ORG.). **Gestão da Qualidade de vida na empresa**. IPES Editorial: Campinas, SP, 2005, v.1, p. 23-31.

GUIDELLI, Nilo Sergio; BRESCIANI, Luis Paulo. Inovação e qualidade de vida no trabalho: uma visão integrada da gestão a partir de estudo de caso na indústria petroquímica do Grande ABC. **RAUSP - Revista de Administração** [online]. 2010, vol.45, n.1, pp. 57-69. ISSN 0080-2107. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/rausp/article/view/44493/48113>>. Acesso em: 01 abr. 2016.

LIMONGI-FRANÇA, A. C., *et al.* **As pessoas na organização**. São Paulo, Editora Gente, 2002.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho**: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISSO 9000. 1996. 296 f. Tese (Doutorado em Administração) - Universidade de São Paulo, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Departamento de Administração, São Paulo. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12132/tde-14042009-113324/pt-br.php>>. Acesso em: 01 fev. 2015.

_____. **Qualidade de vida no trabalho – QVT**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2ª Edição. São Paulo: Atlas, 2004.

_____. **Práticas de Recursos Humanos**: conceitos, ferramentas e procedimentos. São Paulo: Atlas, 2007.

MALINE, Elise; JUNIOR, Annor da Silva; SILVA, Priscilla de Oliveira Martins da; SILVA, Alyne Neves. Qualidade de vida no trabalho em uma produtora de rações para animais: a análise das percepções de colaboradores de diferentes níveis hierárquicos. In: XXXIV Encontro do ANPAD, Rio de Janeiro, 2010. **Anais...** Rio de Janeiro: 2010. Disponível em: <http://www.fucape.br/_public/producao_cientifica/2/Elise%20-%20Qualidade%20de%20Vida%20no%20Trabalho.pdf>. Acesso em: 01 abr. 2016.

MANCINI, Sergio; SCALZARETTO, Laur; QUINTELLA, Luiz Cesar M.; FANTINATO, Osmar; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Qualidade de vida no trabalho e responsabilidade social. In: II Encontro Anual Associação Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Ambiente e Sociedade, 2004. **Anais...** São Paulo: 2004. Disponível em: <http://tupi.fisica.ufmg.br/michel/docs/Artigos_e_textos/QVT/QVT%20e%20responsabilidade%20social.pdf>. Acesso em: 06 mai. 2016.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia científica**: ciência e conhecimento, métodos científicos, teorias, hipóteses e variáveis. 2 ed. São Paulo: Editora Atlas, 1992.

MONACO, Felipe de Faria; GUIMARÃES, Valeska Nahas. Gestão da qualidade total e qualidade de vida no trabalho: o caso da Gerência de Administração dos Correios. **Revista de Administração Contemporânea** [online], 2000, v. 4, n. 3, p. 67-88. ISSN 1982-7849. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v4n3/v4n3a05>>. Acesso em: 01 abr. 2016.

MORIN, Estelle. A saúde dá trabalho. **Administração do Milênio - Revista Escola de Administração da UFRGS**, Porto Alegre, ano 4, n. 14, Edição Verão 2006. Disponível em: <[http://bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/services/revistas_dig/Administracao%20do%20Milenio%20\(14\),%202006.pdf](http://bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/services/revistas_dig/Administracao%20do%20Milenio%20(14),%202006.pdf)>. Acesso em: 20 mar. 2016.

MORETTI, S. **Qualidade de vida no trabalho X Auto-realização humana**. TCC (Especialização em Ergonomia) - Universidade Federal do Paraná. Curitiba, 2009. Disponível em: <<http://www.ergonomia.ufpr.br/PB%20qvt%20realiz%20humana.pdf>>. Acesso em: 06 mai. 2016.

OLIVEIRA, Rodrigo Ribeiro de; CASTRO, Dagmar Silva Pinto de; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; PEREIRA, Jairo; OLIVEIRA, Gracieli de Miranda. Um estudo sobre as relações existentes de Qualidade de Vida no Trabalho e Responsabilidade Social Empresarial. In: Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2009. **Anais...** Rio de Janeiro: 2009. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos09/528_QVT_e_RSE.pdf>. Acesso em 01 mai. 2016.

OLIVEIRA, Otávio J. et al. **Gestão da Qualidade: tópicos avançados**. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

SAUPE, R. Qualidade de Vida de Estudantes de Enfermagem Conforme a Escala de Flanagan. **Revista Ciência, Cuidado e Saúde**. Maringá: v. 1, n. 2, p. 287-293, 2002. Disponível em: <<http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=BDENF&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=11262&indexSearch=ID>>. Acesso em: 02 mai. 2016.

SCHMIDT, D.R.C.. **Qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho de profissionais de enfermagem atuantes em unidades do Bloco Cirúrgico**. 2004. 186f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem Fundamental) - Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo. Ribeirão Preto (SP). Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rfae/v14n1/v14n1a08.pdf>>. Acesso em: 02 fev. 2016.

SEIDL, Eliane Maria Fleury; ZANNON, Célia Maria Lana da Costa. Qualidade de vida e saúde: aspectos conceituais e metodológicos. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 2, p. 580-588, abr. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2004000200027&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 03 mai. 2016.

TOLFO, Suzana da Rosa; PICCININI, Valmíria Carolina. As melhores empresas para trabalhar no Brasil e a qualidade de vida no trabalho: disjunções entre a teoria e a prática. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 5, n. 1, abr. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v5n1/v5n1a10>>. Acesso em: 20 mar. 2016.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Caderno de Pesquisa em Administração**, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 23-35, janeiro/ março, 2001. Disponível em: <<http://www.regeusp.com.br/arquivos/v08-1art03.pdf>>. Acesso em: 20 mar. 2016.

VIZIOLI, M. **Administração de RH**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2010.

WEBER, Max. **Economia y sociedad**: esbozo de sociología comprensiva. México: Fondo de Cultura Económica, 1944.