

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA EMPRESA
PONTOCOM SISTEMAS**

Aluno: Gleicianne Pimentel Garcia
Orientador: Hailton David Lemos, Me.

Aparecida de Goiânia, 2019

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA EMPRESA
PONTOCOM SISTEMAS**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação do Prof. Hailton David Lemos, Me.

Aparecida de Goiânia, 2019

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

Gleicianne Pimentel Garcia

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA EMPRESA
PONTOCOM SISTEMAS**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências
para término do Curso de Administração sob
orientação do Prof. Hailton David Lemos, Me.

Avaliado em _____ / _____ / _____

Nota Final: () _____

Professor- Orientador Hailton David Lemos, Me.

Professor Examinador

Aparecida de Goiânia, 2019

RESUMO

A globalização tem provocado mudanças tecnológicas e competitividade no mercado de trabalho, com isso, organizações estão cada vez mais preocupadas com a qualidade de vida no trabalho (QVT), visto que esse é um dos fatores para o crescimento da organização, pois, quanto mais funcionários motivados e satisfeitos com o ambiente de trabalho, maior será a produção desse indivíduo. Devido ao papel e importância que a QVT tem para o crescimento da organização, foi feito o estudo de caso na empresa Pontocom Sistemas, para avaliar a QVT e analisar o que pode ser melhorado para que os indivíduos tenham melhor performance e desempenho em seu dia a dia. Este trabalho não irá secar todas as fontes para explicar a QVT, entretanto, irá levantar o significado desse método para entendê-lo e, a partir disso, levantar o que pode ser melhorado na empresa aqui estudada. O estudo foi feito nos departamentos de suporte ao cliente, financeiro e departamento pessoal na empresa Pontocom Sistemas, empresa de tecnologia e automação sediada em Aparecida de Goiânia. A partir do levantamento realizado, foi possível analisar possíveis mudanças para uma melhor QVT, e assim obter um nível maior de resultados positivos no dia a dia dos indivíduos, e por consequência maior produtividade para a própria organização.

Palavras chaves: Qualidade de vida, motivação, organização

ABSTRACT

Globalization has provoked technological changes and competitiveness in the labor market, with this, organizations are increasingly worried about quality of life at work (QWL), since this is one of the main factors for the growth of the organization, because, when more employees motivated and satisfied with the work environment, the greater the production of this individual. Due to the role and importance of QVT in the growth of the organization, a case study was carried out at PontoCom Sistemas, to evaluate QVT and to analyze what can be improved so that individuals will have better performance and performance in their day to day. This work will not dry up all the sources to explain the QVT, however, will raise the meaning of this method to understand the meaning, and, from that, to raise what can be improved in the company studied here. The study was done in the departments of customer support, financial and personal department at the company Pontocom Sistemas, technology and automation company based in Aparecida de Goiânia. From the survey carried out, it was possible to analyze possible changes for a better QWL, and thus obtain a higher level of positive results in the daily life of the individuals, and consequently greater productivity for the organization itself.

Keywords: Quality of life, organization, motivation

1. INTRODUÇÃO

Ao longo do tempo, a palavra trabalho tem tido diferentes definições, mas que culminam em um mesmo sentido se visto por um prisma amplo.

Para Sant'Ana & Killimnik (2011) o trabalho pode ser definido como uma atividade que tem um objetivo e direciona a produzir algum produto pessoal ou coletivo. Pode ser executado como uma forma de emprego com conjunto de atividades remunerado.

Segundo Rodrigues (2016) o trabalho era definido como uma forma de produtividade para ganhos de capital. As organizações estavam preocupadas na produtividade enquanto a qualidade de vida dos funcionários não era levada em consideração.

Atualmente, a palavra trabalho é vinculada a uma atividade que tem um objetivo e é direcionada a produzir algum produto ou serviço, pessoal ou coletivo, que tenha utilidade objetiva ou subjetiva (RODRIGUES, 2016).

Neste âmbito, o trabalho existe para produzir algum resultado, e sua consequência é o ganho de capital para os stakeholders, sendo cada ganho disruptivo dentro da cadeia produtiva.

Neste processo não cabe somente ao funcionário se dedicar, é de responsabilidade da empresa, propiciar a estrutura necessária para o mesmo conseguir os resultados esperados, e sendo assim, observando o que diz Chamon (2011) desde o início da existência da humanidade, o homem deve ter preocupação na satisfação e no bem-estar dos indivíduos, não apenas com o ganho de capital.

Neste contexto podemos afirmar que o trabalho serve para atingir o sustendo do indivíduo e Statt (1994) apud Kurogi (2008) expõe que o trabalho é o gasto de forças e energias em busca de algum objetivo, e devido as mudanças das organizações, o trabalho vem se tornando cada vez uma forma de sustento, entretanto para algumas pessoas desafiadora para outras, simplesmente uma atividade rotineira.

Como trabalho é gasto de energia, na contemporaneidade, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), tem ganho visibilidade e evidencia nas empresas, uma vez que o ser humano, de maneira geral, busca uma qualidade de vida melhor, e isso inclui um ambiente de trabalho mais agradável e produtivo, então, neste sentido, a QVT se torna

Um elemento a mais a ser levado em consideração dentro deste bioma competitivo que as organizações estão inseridas.

A luz da QVT é possível observar consequências, positivas e negativas, dentro do meio organizacional, e neste sentido, o tema também mostra sua importância, pois as relações, que eram voltadas apenas para o contexto laboral, estão passando por transformações, e conscientização, como por exemplo, de que o ambiente de trabalho interfere na qualidade de vida do trabalhador e conseqüentemente em sua produtividade.

Neste sentido, um ambiente agradável, um bom grupo social, recompensas justas, reconhecimento profissional, uma boa integração entre funcionário e a empresa, são aspectos chaves para a satisfação e aumento da produtividade do indivíduo, e o resultado de uma melhor QVT, tanto para o indivíduo, quanto para a organização, é o crescimento.

Com isso após análise no ambiente de trabalho e observando a rotina dos funcionários, este artigo teve como objetivo analisar o nível de satisfação dos colaboradores sobre a QVT, na empresa Pontocom Sistemas, e traçar a percepção desses indivíduos e da organização, quanto à qualidade de vida percebida no ambiente de trabalho.

2. REFERENCIAL TEORICO

Os bons produtos e serviços que desfrutamos da sociedade é o resultado dos trabalhadores nas organizações, para que o processo produtivo esteja em constante aperfeiçoamento é necessário que as organizações preocupem com a qualidade de vida dos colaboradores e adote medidas para que os indivíduos mesmo estando em constantes mudanças psicológicas esteja sempre motivado para produzir para a organização.

2.1 A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O indivíduo é fator chave para o desenvolvimento da organização, visto que a partir dele que vem toda a criatividade e todo raciocínio, mesmo que a tecnologia e inovações estão cada vez mais presentes em nosso meio, isso ainda não pode ser substituído por máquinas. Por esse motivo, é necessário que o colaborador seja visto como fator primordial a ser cuidado (RODRIGUES, 2016).

Nesse sentido, é de responsabilidade da organização se preocupar com a qualidade de vida dentro e fora da empresa, para que o trabalhador esteja motivado para apresentar resultados para a própria organização (RODRIGUES, 2016).

A QVT abrange muitos tópicos, por esse motivo, suas expressões são extensas e pode ser vista de formas diferentes em determinados datas e por determinados autores. Portanto mesmo obtendo significados diferentes, tem em comum a preocupação com o colaborador e a organização (RODRIGUES, 2016).

Walton (1973) apud Chamon (2011, p.31) defende a ideia que a QVT: “A qualidade de vida refere-se a valores humanos e ambientais que as sociedades indústrias negligenciam em favor da evolução tecnológica, da produtividade e do crescimento econômico”.

Vasconcelos (2001, p. 25) defende a obra de França (1997) em seu artigo postulando que a QVT se refere a um conjunto: “Qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto das ações de uma empresa que envolvem a implantação e melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho”.

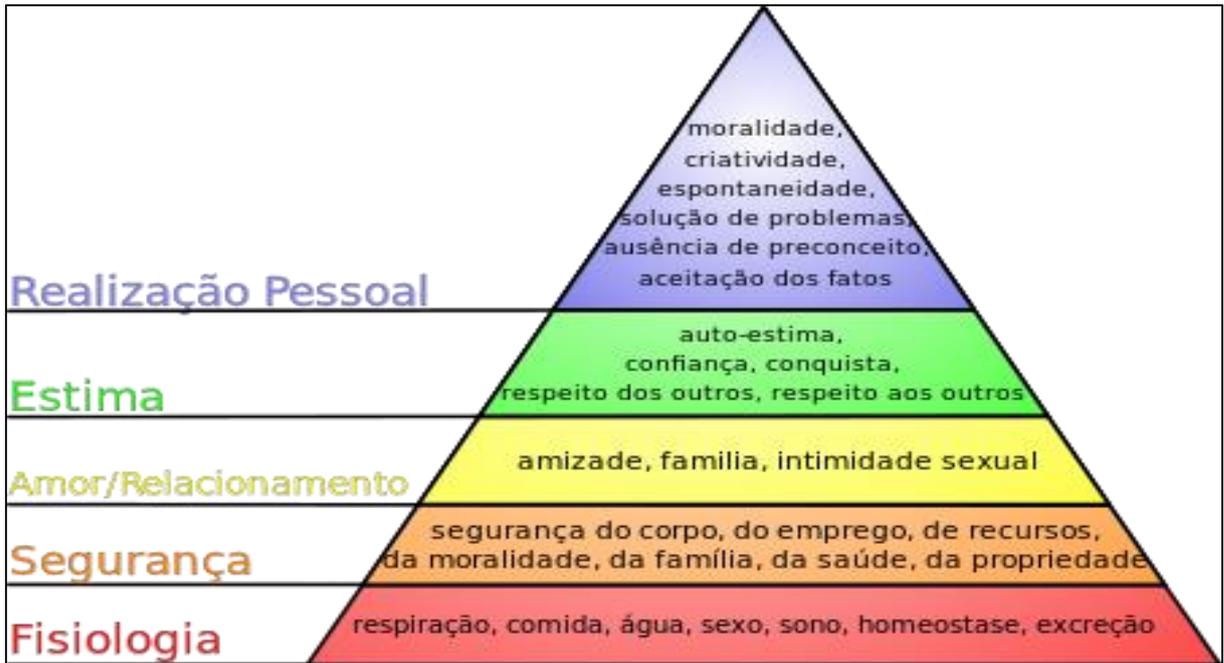
Porém, Kilimnik & Sant’Anna (2011) afirmam que:

Apesar da ausência de consenso entre os diferentes autores no que diz respeito a qualidade de vida no trabalho, esta tem sido entendida como a aplicação concreta de uma filosofia humanista, visando alterar aspectos do e no trabalho, a fim de se criar uma situação mais favorável a satisfação dos empregados *vis-à-vis* ao aumento da produtividade organizacional (KILIMNIK & SANT’ANA 2011, p.11).

Mediante os pontos de vistas dos autores e referências é necessário entender como obter a QVT e a importância da mesma para a organização.

Para obter a qualidade de vida no trabalho é necessário que vários elementos se associe a ela, neste pressuposto, Rodrigues (2016) mostra que as necessidades de um indivíduo não se baseiam somente nas necessidades básicas como é defendida por Maslow, Figura 1, pois a qualidade de vida não pode ser centrada somente para o ambiente de trabalho e sim para a vida individual do colaborador.

Figura 1-Necessidade de Maslow



Fonte: CHIAVENATO, 2011 p. 309

Nesse sentido, a vida pessoal também é reflexo da produção do indivíduo no seu local de trabalho, a QVT fora e dentro da empresa é um fator importante e que preocupa as organizações, pois foi identificado que a satisfação do colaborador na organização está ligada ao processo produtivo (RODRIGUES 2016)

Para Rodrigues (2016) A QVT influência ou é influenciada por aspectos pessoais e profissionais com isso é necessário que seja levado em consideração a vida pessoal do indivíduo e assim conseguir medir essa importância.

Com isso é necessário que a organização se preocupe com vida pessoal do indivíduo, sua família, seus sonhos, seus planos e sua saúde, pois, para Sayles & Strauss (1969) apud Rodrigues (2016, p.111) “Os empregados que possuem uma vida familiar satisfatória têm o trabalho como o único ou maior meio para obter a satisfação de muitas necessidades, principalmente as sócias”.

Porém não cabe somente a empresa implementar a QVT, mesmo que ela seja benéfica para o indivíduo, sua implantação pode ter resistência por parte dos próprios funcionários. A empresa estudada possui funcionários com muito tempo de casa, funcionários acostumados com o paradigma da empresa, Sant’Ana & Killimnik (2011) defende que as barreiras, pode ser os próprios colaboradores, pois temem o efeito de uma mudança desconhecida.

É necessário para a organização zelar pela qualidade de vida dos funcionários, para assim assegurar melhores produção dos mesmos, melhores resultados e como foco principal, maior lucratividade para a própria organização (RODRIGUES, 2016).

Portanto para implementação da QVT dois fatores é essências estarem caminhando juntos: O indivíduo tem que estar disposto a mudanças de rotinas, e a organização responder a esse processo de mudanças (RODRIGUES, 2016).

A QVT vem se tornando fatores cada vez mais estudados devido toda essa importante relação de indivíduo e empresa. As abordagens são extensas pois a mesma é vista de diferentes formas em determinadas datas conforme Quadro 01.

Quadro 01- Definições evolutivas da QVT

PERIODO	FOCO PRINCIPAL	DEFINIÇÃO
1959/1972	Variável	A QVT foi tratada como reação individual ao trabalho ou às consequências pessoal de experiência do trabalho
1969/1972	Abordagem	A QVT dava ênfase ao indivíduo antes de enfatizar os resultados organizacionais, mas ao mesmo tempo era vista como um elo dos projetos cooperativos do trabalho gerencial.
1972/1975	Método	A QVT foi o meio para o engrandecimento do ambiente de trabalho e a execução de maior produtividade e satisfação.
1975/1980	Movimento	A QVT, como movimento, visa a utilização dos termos "gerenciamento participativo e "democracia industrial" com bastante frequência; invocadores como ideias do movimento
1979/1983	Tudo	A QVT é vista como um conceito global e como uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade
Previsão futura	Nada	A globalização da definição trará como consequência inevitável a descrença de alguns setores sobre o termo QVT. E para este QVT, nada representa.

Fonte: Rodrigues, 2016 p. 98

A QVT é uma ferramenta que foi utilizada de formas diferentes em determinados períodos, porém, com objetivo principal, que é a preocupação com o ser humano e o crescimento da organização. Como estímulo para a QVT pode-se adotar treinamentos, que visem o aprimoramento e crescimento profissional e pessoal do colaborador (RODRIGUES, 2016).

Então, abordar o quesito treinamento dentro do propósito da QVT se torna um tema de substancial importância, haja vista ser também um valor agregado quando se trata de qualidade de vida no trabalho, sendo assim, Fernando (2011) defende que o treinamento é considerado parceiro e aliado na QVT, pois obtendo colaboradores capacitados agrega a organização um aumento de capital intelectual resultando no desenvolvimento pessoal do indivíduo e da própria organização.

Dito isso, o treinamento é importante para manter o indivíduo em constante aperfeiçoamento e capacitado em suas tarefas, gerando assim a motivação para melhores resultados (FERNANDO, 2011).

Outro ponto importante a ser levantado dentro da abordagem da QVT é a participação do funcionário no processo decisório da empresa, pois a partir do momento em que a organização concede ao colaborador o espaço para participação nas decisões, o indivíduo tem a oportunidade de apresentar sua sugestão, sua criatividade e mostrar sua integração ao meio organizacional (FERNANDO, 2011).

Conforme exposto por Sousa e Silva (2017) a partir do momento que o indivíduo toma decisão pertinente ao seu cargo, despertará ao mesmo, o interesse e motivação para produzir no dia a dia.

A participação dos indivíduos nas decisões se faz importante até mesmo para melhorias nos resultados da organização, visto que as atividades rotineiras são vivenciadas pelo próprio indivíduo, cabendo a ele a sugerir mudanças de melhorias nos processos. Com isso Sousa e Silva (2017) defende que o colaborador se sente motivado e satisfeito com a organização quando toma decisões, pois se sente valorizado e competente.

Dando sequência ao contexto da satisfação do funcionário na organização, vale destacar também a liberdade de expressão do funcionário, onde a falta de relacionamento do empregado com o empregador podem ser o causador, pois com uma comunicação ampla e clara é possível que haja diálogos, refletindo assim em abertura de portas para o indivíduo se pronunciar diante de determinados fatos (SOUZA & SILVA 2017).

Conforme defendido por Spiller et al. (2006) é necessário ter a comunicação com os indivíduos para que nessas oportunidades a empresa aproveita e pratica o marketing interno.

Neste sentido, pode-se adotar o endomarketing, uma ferramenta aliada da QVT. Conforme defendida por Filho, Andrade, Theotonio (2017) refere-se ao conjunto de ações de marketing voltadas para o público interno, visando a motivação e satisfação do indivíduo.

Brum (1998) Filho, Andrade, Theotonio (2017, p.360)

O principal objetivo de Endomarketing é fazer com que todos os funcionários tenham uma visão compartilhada sobre o negócio da empresa, incluindo itens como gestão, metas, resultados, produtos, serviços e mercados nos quais atua nesse sentido, o indivíduo passa a ter liberdade de expressar e expor suas opiniões, críticas ou sugestões, e mantém uma interação com a organização.

Filho, Andrade, Theotonio (2017) o endomarketing existe para que o colaborador veja a relevância do trabalho e sua importância, refletindo assim em sua motivação para vestir a camisa da empresa. Quando o funcionário tenha a liberdade de demonstrar suas opiniões, sugestões e críticas, isso gera no indivíduo o espírito de equipe influenciando em sua motivação para trabalhar em busca de resultados junto à organização.

3. METODOLOGIA

No desenvolvimento desse trabalho foi realizado pesquisa qualitativa e quantitativa.

Segundo Oliveira (2016) a pesquisa qualitativa é a forma de se explicar os resultados da entrevista e questionário. Esse instrumento torna-se eficiente quando se pode supor que os participantes conheçam seus interesses e estão dispostos a divulga-los.

As abordagens qualitativas facilitam descrever a complexidade de problemas e hipóteses, bem como analisar a interação entre variáveis, compreender e classificar determinados processos sociais, oferecer contribuições no processo das mudanças, criação ou formação de opiniões de determinados grupos e interpretação das particularidades dos comportamentos ou atitudes dos indivíduos. (OLIVEIRA,2016 p. 59)

A pesquisa quantitativa é a pesquisa que busca por meio da lógica de investigação teórica. É o resultado recolhido utilizando ferramentas estatísticas, (OLIVEIRA, 2016).

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Conforme Fernando (2011) para analisar a necessidade de mudanças e melhorias, e assim ser possível colocar a QVT em prática, é necessário estudar o que precisa ser melhorado, e neste sentido pode-se destacar, por exemplo, como melhorar e porque melhorar e assim chegar a um resultado satisfatório.

Neste sentido para validar a pesquisa, foi aplicado no mês de março de 2018 um questionário com 20 perguntas fechadas conforme propõe Pedrosa, (S/D) aos colaboradores da empresa que foi entregue em papel impresso aos colaboradores, ANEXO A.

Após a aplicação do método proposto passou-se para a análise dos dados, conforme Quadro 2:

Quadro 2: Questionário para medir a QVT

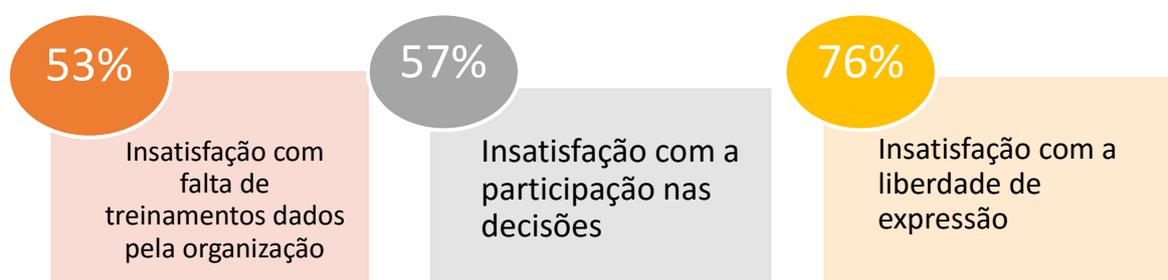
Como você avalia a sua liberdade para criar coisas novas no trabalho?					
1	Muito baixa	Baixa	Média	Boa	Muito boa
	14,00%	28,00%	29,00%	29,00%	0,00%
Em que medida você avalia sua motivação para trabalhar?					
2	Muito baixa	Baixa	Média	Alta	Muito alta
	0,00%	14,00%	43,00%	43,00%	0,00%
Como você avalia a igualdade de tratamento entre os funcionários?					
3	Muito baixa	Baixa	Média	Boa	Muito boa
	14,00%	14,00%	43,00%	29,00%	0,00%
Em que medida você avalia o seu sono?					
4	Muito ruim	Ruim	Média	Bom	Muito bom
	0,00%	43,00%	14,00%	29,00%	14,00%
Como você avalia sua liberdade de expressão no seu trabalho?					
5	Muito baixa	Baixa	Média	Alta	Muito alta
	10,00%	76,00%	14,00%	0,00%	0,00%
Você se sente realizado com o trabalho que faz?					
6	Nada	Muito pouco	Médio	Muito	Completamente
	0,00%	14,00%	43,00%	43,00%	0,00%
Em que medida você possui orgulho da organização na qual trabalha?					
7	Muito pouco	Pouco	Médio	Muito	Completamente
	0,00%	28,00%	29,00%	43,00%	0,00%
Em que medida algum problema com o sono prejudica seu trabalho?					
8	Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
	34,00%	0,00%	0,00%	33,00%	33,00%
Em que medida você avalia o orgulho pela sua profissão?					
9	Muito baixa	Baixa	Média	Alta	Muito alta
	0,00%	0,00%	29,00%	71,00%	0,00%
Como você avalia a qualidade da sua relação com seus superiores e/ou subordinados?					
10	Muito baixa	Baixa	Média	Alta	Muito alta
	0,00%	0,00%	29,00%	57,00%	14,00%
Em que medida sua família avalia o seu trabalho?					
11	Muito ruim	Ruim	Médio	Bom	Muito bom
	0,00%	0,00%	29,00%	71,00%	0,00%

	Em que medida você está satisfeito com o seu nível de participação nas decisões da empresa?				
14	Muito pouco	Pouco	Médio	Muito	Completamente
	14,00%	57,00%	29,00%	0,00%	0,00%
	Você está satisfeito com o seu nível de responsabilidade no trabalho ?				
13	Nada	Pouco	Médio	Bastante	Completamente
	0,00%	14,00%	29,00%	57,00%	0,00%
	Você se sente satisfeito com os treinamentos dados pela organização?				
14	Nada	Pouco	Médio	Bastante	Completamente
	28,00%	53,00%	19,00%	0,00%	0,00%
	Em que medida você é respeitado pelos seus colegas e superiores?				
15	Nada	Muito pouco	Médio	Muito	Completamente
	0,00%	0,00%	14,00%	57,00%	29,00%
	Você se sente satisfeito com a variedade das tarefas que realiza?				
16	Nada	Pouco	Médio	Bastante	Completamente
	0,00%	0,00%	29,00%	57,00%	14,00%
	Suas necessidades fisiológicas básicas são satisfeitas adequadamente?				
17	Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
	0,00%	0,00%	29,00%	57,00%	14,00%
	Como você avalia o espírito de camaradagem no seu trabalho?				
18	Muito ruim	Ruim	Médio	Bom	Muito bom
	0,00%	0,00%	0,00%	86,00%	0,00%
	Em que medida você se sente confortável no ambiente de trabalho?				
19	Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
	0,00%	14,00%	0,00%	72,00%	14,00%
	O quanto você está satisfeito com a sua qualidade de vida no trabalho?				
20	Nada	Pouco	Médio	Bastante	Extremamente
	0,00%	57,00%	24,00%	19,00%	0,00%

Fonte: Dados da empresa, 2018

Conforme destaca-se em vermelho na tabela acima, os três principais aspectos que a empresa precisa melhorar estão expostos conforme dados Figura 2:

Figura 2 – Resultados dos aspectos mais relevantes



Fonte: Dados da empresa, 2018.

Um dos tópicos a ser trabalhado foi o quesito treinamento, que obteve 53% de insatisfação dado pela organização, a empresa estudada pressa muito pela economia financeira, certifica-se isso, devido as diversas negativas em investimento em treinamento, que ao observar o ambiente de trabalho, a pesquisadora presenciou um dos casos a reprovação de treinamento no mês de março de 2019 que foi solicitado

pelo gestor da área de suporte. Essa dificuldade é devido a empresa considerar que treinamento é um custo e não um investimento.

Levando em consideração esse pensamento da organização, foi proposto um treinamento interno a ser ministrado pelo próprio gestor, haja vista que os sistemas da empresa estão em constantes atualizações o gestor ficou responsável por estudar os documentos disponibilizados pelo fabricante do sistema, então foi sugerido que os analistas tenham treinamento bimestralmente, sendo que o acompanhamento e controle foi realizado pelo supervisor da área. Dessa forma a empresa não terá custo com treinamento externo.

O supervisor montou um cronograma para agendamento dos treinamentos, e o cronograma foi enviado para o e-mail de cada analista, conforme Quadro 02:

Quadro 03 - Modelo sugerido.

Cronograma de treinamento			
Escopo do treinamento	Nome analista	Data a ser realizado	Local
Versão do forponto foi atualizada 16.3. Regras foram mudadas: E-social, Verbas, Horas extras	Analista	18/06/2019	Sala de reunião 1

Fonte: Acadêmica, 2019

O treinamento se faz necessário para melhores performance e desempenho de suas tarefas, colaboradores competentes e treinados conduzirá melhor suas atividades e resoluções dos problemas da organização.

Após essas análises, passou-se a avaliar o segundo quesito mais relevante que foi a Insatisfação na participação das decisões da empresa que obteve 57% de insatisfação e o último aspecto que é o da Insatisfação com a liberdade de expressão que apresentou um índice de 76% de insatisfação.

Para melhorar esses aspectos, foi pensado em dois canais de comunicação: Reuniões de brainstorm e caixa de sugestões.

O primeiro é que aconteça uma vez ao mês uma reunião com os gestores das áreas destacando como assuntos a serem abordados: Aspectos físicos, refeitório, instrumentos de trabalho, motivação, sugestões de melhorias, clima organizacional e todos assuntos que inclui bem-estar. Cada gestor irá levar as ideias, dúvidas ou críticas de seus subordinados para discussão.

O segundo é o uso de caixas de sugestões que ficará exposta na recepção. Esse paradigma é eficiente caso o funcionário não goste de expor suas ideias e sugestões para o gestor direto.

O objetivo desses canais é o estreitamento de relacionamento com o intuito dos funcionários expressar suas opiniões, críticas e sugestões, por outro lado a organização expor as oportunidades e planejamento objetivando que os indivíduos expõem suas opiniões nos processos decisórios da empresa.

As sugestões recebidas na reunião e na caixa de sugestões, serão analisadas pelo RH e as que forem consideradas viáveis, serão premiadas com direito a entrega de prêmio por meio de um evento oficial com todos presentes.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do estudo e resultado da pesquisa obtida em campo, pode-se concluir que obter a qualidade de vida no trabalho é mais que uma simples regra ou cultura da empresa, trata-se de medidas a serem adotadas para se obter resultados para a empresa se manter no mercado, porém para obter a QVT a relação entre o indivíduo e empresa tem que estar em harmonia para assim obter um resultado plausível.

Neste cenário para os tópicos: liberdade de expressão e insatisfação dos indivíduos nas decisões da empresa, foi adotado uma medida de estreitamento de relação. O objetivo é que os funcionários se sentem mais seguro e confiante para expressar suas opiniões, ideias, sugestão e suas criatividade, isso irá gerar motivação para que o indivíduo veja que está sendo importante para a organização e sendo valorizado.

Também vale destacar a sugestão de treinamento na área do suporte, neste primeiro momento foi sugerido somente nesse departamento pois, o suporte ao cliente que obtém atualizações constantes dos sistemas.

Diante disso verifica-se que a organização deve ter uma mudança de pensamento, é necessário que a organização comece a enxergar os funcionários como um investimento e não como custo.

Como sugestão futura, sugere-se aplicação do mesmo questionário para medir o nível de motivação e validar se a qualidade de vida dos colaboradores está sendo levadas em consideração pela empresa.

REFERÊNCIAS

CHAMON, E.M.Q.O Qualidade de vida no trabalho. Rio de Janeiro, Brasport, 2011

CHIAVENATO.I. Introdução a teoria geral da administração, Rio de Janeiro, Elsevier, 2011.

FERNANDO, Everton Alves; programas e ações em qualidade de vida no trabalho. Revista de saúde, meio ambiente e sustentabilidade. Paraná V. 6 n. 1 pag. 64-68.

FILHO, Hester Piedade Caffé; ANDRADE, Ludimilla Macedo de; THEOTONIO, Paula Nely Vasconcelos. Análise de clima organizacional e ações de endomarketing em uma empresa do campo: um estudo de caso na empresa GrandValle, relato de caso, V 11, N 17, pag. 359-361. São Francisco de Juazeiro BA, 2017.

KUROGI, Marcia. Revista de Ciências Gerências. Vol. XII, Nº 16, pag. 50. dezembro, 2008.

OLIVEIRA. M. M. Como fazer pesquisa qualitativa, bagaço, Vozes,2016.

RODRIGUES, M.V. Qualidade de vida no trabalho: Evolução e análise no nível gerencial. Câmara brasileira do livro, SP, Brasil, vozes, 2016.

SANT'ANNA,S; KILIMNIK, M. Qualidade de vida no trabalho: Abordagens e fundamentos. Rio de Janeiro, Elsevier, 2011.

SPILLER, Eduardo Santiago et al. Gestão de serviços e marketing interno. 3.ed. Rio de Janeiro,FGV, 2016.

SOUSA, Amanda de Oliveira, SILVA, Ana Leticia da. Empowerment como ferramenta na gestão estratégica de pessoas, (Graduação em administração) Funvic-Faculdade de Pindamonhangaba. Pindamonhangaba, São Paulo, 2017.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira Qualidade de vida no trabalho: Origem, Evolução e perspectiva. Pag 5, janeiro/ março 2001.

PEDROSO, Bruno. *Questionário de avaliação da qualidade de vida no trabalho- QWL –bref*. Disponível em <http://www.brunopedroso.com.br/qvt/qwlq-bref.pdf> Acessada em: 20 Março 2018.

Anexo A – Questionário de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho

1	Como você avalia a sua liberdade para criar coisas novas no trabalho?				
	Muito baixa	Baixa	Média	Boa	Muito boa
	1	2	3	4	5
2	Em que medida você avalia sua motivação para trabalhar?				
	Muito baixa	Baixa	Média	Alta	Muito alta
	1	2	3	4	5
3	Como você avalia a igualdade de tratamento entre os funcionários?				
	Muito baixa	Baixa	Média	Boa	Muito boa
	1	2	3	4	5
4	Em que medida você avalia o seu sono?				
	Muito ruim	Ruim	Média	Bom	Muito bom
	1	2	3	4	5
5	Como você avalia sua liberdade de expressão no seu trabalho?				
	Muito baixa	Baixa	Média	Alta	Muito alta
	1	2	3	4	5
6	Você se sente realizado com o trabalho que faz?				
	Nada	Muito pouco	Médio	Muito	Completamente
	1	2	3	4	5
7	Em que medida você possui orgulho da organização na qual trabalha?				
	Muito pouco	Pouco	Médio	Muito	Completamente
	1	2	3	4	5
8	Em que medida algum problema com o sono prejudica seu trabalho?				
	Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
	1	2	3	4	5
9	Em que medida você avalia o orgulho pela sua profissão?				
	Muito baixa	Baixa	Média	Alta	Muito alta
	1	2	3	4	5
10	Como você avalia a qualidade da sua relação com seus superiores e/ou subordinados?				
	Muito baixa	Baixa	Média	Alta	Muito alta
	1	2	3	4	5
11	Em que medida sua família avalia o seu trabalho?				
	Muito ruim	Ruim	Médio	Bom	Muito bom
	1	2	3	4	5
12	Em que medida você está satisfeito com o seu nível de participação nas decisões da empresa?				
	Muito pouco	Pouco	Médio	Muito	Completamente
	1	2	3	4	5
13	Você está satisfeito com o seu nível de responsabilidade no trabalho?				
	Nada	Pouco	Médio	Bastante	Completamente
	1	2	3	4	5
14	Você se sente satisfeito com os treinamentos dados pela organização?				
	Nada	Pouco	Médio	Bastante	Completamente

	1	2	3	4	5
15	Em que medida você é respeitado pelos seus colegas e superiores?				
	Nada	Muito pouco	Médio	Muito	Completamente
	1	2	3	4	5
16	Você se sente satisfeito com a variedade das tarefas que realiza?				
	Nada	Pouco	Médio	Bastante	Completamente
	1	2	3	4	5
17	Suas necessidades fisiológicas básicas são satisfeitas adequadamente?				
	Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
	1	2	3	4	5
18	Como você avalia o espírito de camaradagem no seu trabalho?				
	Muito ruim	Ruim	Médio	Bom	Muito bom
	1	2	3	4	5
19	Em que medida você se sente confortável no ambiente de trabalho?				
	Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
	1	2	3	4	5
20	O quanto você está satisfeito com a sua qualidade de vida no trabalho?				
	Nada	Pouco	Médio	Bastante	Extremamente
	1	2	3	4	5

APÊNDICE