



UEPB

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA – UEPB
CAMPUS I – CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – CCSA
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA – DAEC
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – TCC**

ENDIEL BROCK

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO EM UM
RESTAURANTE DE CAMPINA GRANDE – PB.**

CAMPINA GRANDE – PB

2017

ENDIEL BROCK

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO EM UM
RESTAURANTE DE CAMPINA GRANDE – PB.**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC),
apresentado ao Curso de Graduação em
Administração da Universidade Estadual da
Paraíba, em cumprimento às exigências para
obtenção do grau de Bacharela em
Administração.

Área de Concentração: Gestão de Pessoas

Orientadora: Profa. MSc Maria Dilma Guedes

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do Trabalho de Conclusão de Curso.

B864q Brock, Endiel.
Qualidade de vida no trabalho [manuscrito] : estudo de caso em um restaurante de Campina Grande - PB / Endiel Brock. - 2017
25 p. : il. colorido.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2017.

"Orientação : Profa. Ma. Maria Dilma Guedes, Coordenação do Curso de Administração - CCSA."

1. Gestão estratégica. 2. Gestão de pessoas. 3. Modelos de QVT. 4. Qualidade de vida no trabalho.

21. ed. CDD 306.361

ENDIEL BROCK

10,0 (dez)
Obrigado

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO EM UM RESTAURANTE DE CAMPINA GRANDE – PB.


Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento às exigências para obtenção do grau de Bacharela em Administração.

Aprovado em: 13 de dezembro de 2017.

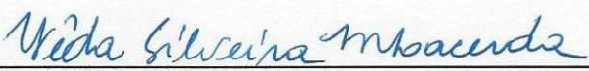
BANCA EXAMINADORA



Profª. MSc. Maria Dilmá Guedes (UEPB)
Orientadora



Profª. Esp. Maria Marluce Delfino da Silva (UEPB)
Examinadora



Profª. Dra. Yêda Silveira Martins Lacerda (UEPB)
Examinadora

CAMPINA GRANDE – PB

AGRADECIMENTOS

Ao meu querido **Deus**, por ter me dado forças, mesmo em horas que eu não tinha mais. Por me ensinar, alegrar, fortalecer, livrar e proteger do mal, ouvir as minhas súplicas através das orações, guiar no caminho que devo andar e por me aceitar como filha sendo a minha maior devoção.

A minha mãe **Maria** e meu pai **Carlos** pela sabedoria de me conduzirem a todas as situações com sua dedicação, seu amor, seu auxílio nas horas difíceis e pelo apoio na realização deste trabalho sendo a minha base.

Aos meus irmãos **Dieyson** e **Gabriel**, por acreditar em mim mais que eu mesma.

A minha filha **Emily** por ser a minha inspiração e meu marido **Michel** por me apoiar nas horas fáceis e difíceis.

A minha orientadora e mestre **Professora Maria Dilma Guedes**, por sua dedicação e cuidado, acolhendo-me e orientando-me durante todas as etapas deste trabalho, transmitindo como sempre um amor incalculável pelo que faz.

Aos **professores do curso de Administração da UEPB**, que fizeram parte deste sonho, pela dedicação nesta minha jornada acadêmica, em especial aos professores **Yeda** e **Marluce**, por fazerem parte da Banca Examinadora deste trabalho.

Aos **meus amigos** que estiveram sempre ao meu lado nesta longa jornada nunca duvidando do meu potencial.

Agradeço também a quem pode me **dar luz** em momentos que tanto precisava, que olhou por mim em tantas situações e sabia em todos os momentos que esse dia chegaria.

A **todos** que direta ou indiretamente contribuíram para a realização deste trabalho.

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO EM UM RESTAURANTE DE CAMPINA GRANDE – PB.

BROCK, Endiel¹
GUEDES, Maria Dilma²

RESUMO

A preocupação com a necessidade de Qualidade de Vida no Trabalho – QVT vem se tornando cada vez mais notória, devido a ser direito do trabalhador conviver em um ambiente que lhe proporcione satisfação e o motive a trabalhar sempre da melhor forma possível. Destarte, este artigo teve como objetivo analisar a percepção dos colaboradores sobre a Qualidade de Vida no Trabalho em um restaurante de Campina Grande – PB. Caracterizou-se como estudo de caso, acompanhado de pesquisas exploratória, descritiva, bibliográfica, de campo; e ainda, adotou-se o método qualitativo. O instrumento utilizado foi uma enquete, composta por uma questão simples e direta, tendo como sujeitos da pesquisa, uma amostra probabilística de 20 colaboradores entre Garçons, Cozinheiras, Churrasqueiros e Gerentes, correspondendo a 80% do universo, que por critério de acessibilidade responderam à pesquisa. Nos resultados obtidos, verificou-se que dentre os vários aspectos, com maior frequência destacaram-se por ordem de importância: capacitação, equipamento de proteção individual EPI's, salários, carga horária e planejamento. Apesar dos resultados serem favoráveis e alguns desfavoráveis, espera-se que a organização objeto de estudo procure implantar estratégias que melhorem o grau de satisfação dos colaboradores no que diz respeito a QVT, deixando-os mais felizes e motivados.

Palavras-chave: Gestão Estratégica de Pessoas. Qualidade. Qualidade de Vida. Qualidade de Vida no Trabalho. Modelos de QVT.

ABSTRACT

The concern with the need for quality of life at work - QVT has become increasingly evident, due to the right of the worker to live in an environment that provides satisfaction and motivate him to work at his best. Thus, this article had the objective of analyzing the employees' perception about Quality of Life at Work in a restaurant in Campina Grande - PB. It was characterized as a case study, accompanied by exploratory, descriptive, bibliographic, case study, field research; and the qualitative method was adopted. The instrument used was a questionnaire composed of a simple and direct question, with a probabilistic sample of 20 collaborators among Waiters, Cooks, Grilles and Managers, corresponding to 80% of the universe, who, by accessibility criterion, answered the questionnaire. search. In the obtained results, it was verified that of the several aspects, more frequently they stood out in order of importance: capacity building, personal protection equipment EPI's, salaries, workload and planning. Although the results are favorable and some unfavorable, it is expected that the organization under study will implement strategies that improve the satisfaction of employees with regard to QVT, making them happier and more motivated.

Keywords: Strategic Management of People. Quality. Quality of life. Quality of life at work. QVT Models.

¹ Graduanda em Administração pela Universidade Estadual da Paraíba. E-mail: <endieleemily1017@gmail.com>

² Professora Orientadora. Mestre em Administração pela UFPB. E-mail: <dilma.guedes@gmail.com>

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	6
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	7
2.1	GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS.....	7
2.2	QUALIDADE E QUALIDADE DE VIDA	8
2.3	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – QVT	9
2.4	MODELOS DE QVT	12
2.4.1	Modelo de QVT de Nadler e Lawler.....	12
2.4.2	Modelo de QVT de Hackman e Oldhan	13
2.4.3	Modelo de QVT de Walton.....	13
3	CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO	15
4	ASPECTOS METODOLÓGICOS	15
4.1	TIPO DE PESQUISA.....	15
4.2	POPULAÇÃO E AMOSTRA	17
4.3	INSTRUMENTO DE PESQUISA	17
4.4	COLETA DE DADOS	17
4.5	TRATAMENTO DOS DADOS	17
5	APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	18
5.1	TRANSCRIÇÃO DOS DEPOIMENTOS.....	18
5.2	ANÁLISE DOS DEPOIMENTOS.....	19
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	22
	REFERÊNCIAS	23

1 INTRODUÇÃO

Atualmente a sociedade encontra-se em mudanças contínuas principalmente no quesito qualidade de vida que faz a relação do homem e o ambiente de trabalho com a preocupação no bem-estar não só em suas vidas particulares, mas também para as empresas como uma gestão estratégica, sendo um ativo de grande importância para as pessoas.

A Qualidade de Vida no Trabalho - QVT, procura investigar o equilíbrio entre as expectativas do colaborador e da organização, através da interação entre ambas as partes, visando melhorar na satisfação dos públicos envolvidos e assegurar os resultados organizacionais. Assim, a QVT surge através da implantação de programas que, por um lado, promove melhores indicadores de desenvolvimento humano e obtenção de resultados eficazes.

Torna-se de fundamental importância para uma organização a QVT, onde ela está presente em todo o convívio organizacional as vezes colocando os trabalhadores em condições desfavoráveis visando apenas e somente o lucro através da produtividade e assim a mesma começa a se reconstituir, tornando os trabalhadores como elementos estratégicos por excelência, e assim, seu desempenho faz parte inerente do desenvolvimento da organização.

A QVT surge nas organizações como uma estratégia de gestão que busca atender as necessidades individuais e coletivas dos colaboradores, e por estar diretamente ligada a fatores como: motivação, satisfação, bem-estar social, psicológico e físico; bem como, com a produtividade no trabalho.

Verificar a percepção dos colaboradores sobre a QVT, dentro do ambiente empresarial, contribui para aprimorar o desenvolvimento organizacional, na busca por programas que visem assegurar o desenvolvimento dos colaboradores e sucesso da organização privada ou pública. Com base nesta convicção surge o problema da pesquisa: Qual é a percepção dos colaboradores sobre QVT em um restaurante de Campina Grande - PB?

Buscando responder a essa problemática, foi definido o objetivo deste trabalho que é de primordial importância para o sucesso da organização, analisar a percepção dos colaboradores sobre a QVT em um restaurante de Campina Grande - PB.

Foi utilizado como referência para a pesquisa de campo o modelo de Richard Walton (1973), que apresenta oito dimensões que envolvem todos os fatores ambientais da empresa; bem como, indicadores que afetam as pessoas em seu trabalho, quais sejam: compensação justa e adequada, condição de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização, institucionalismo, trabalho e

espaço total de vida, e relevância social no trabalho. Tais aspectos são de grande importância, para mensurar a percepção dos colaboradores, justificando-se, ainda, a relevância do tema.

Assim sendo, este trabalho encontra-se estruturado da seguinte forma: Resumo, Abstract, Introdução, Fundamentação Teórica, Caracterização do Objeto de Estudo, Aspectos Metodológicos, Apresentação dos Resultados, Considerações Finais e Referências.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS

As organizações já existem há muitos anos e sempre precisam de pessoas para conduzi-las e, fazê-las funcionar independentemente de seu porte, objetivos ou localização, onde com todas as mudanças na economia a gestão dessa organização se viu obrigada a acompanhá-las no sentido de adequar as novas exigências tecnológicas.

Exigências essas que antes a Gestão de Pessoas - GP era basicamente responsável pelo cumprimento das normas trabalhistas e previdenciárias e hoje com a valorização do trabalhador como participante efetiva das estratégias organizacionais, a GP assumiu um papel estratégico tornando parceria com o organizacional em prol de resultados duradouros.

Segundo Chiavenato (2010, p. 9), “Gestão de Pessoas é a área que constrói talentos por meio de um conjunto integrado de processos e cuida do capital humano das organizações, o elemento fundamental do seu capital intelectual e a base do seu sucesso”.

Com essa nova organização mais humanista surge o desafio da GP de perceber a grande influência que a motivação dos seus colaboradores exercem nos resultados da produtividade, necessidade de investir na manutenção dos mesmos para que o crescimento seja constante. Manutenção essa que exige um conjunto de cuidados especiais relacionados aos estilos de gerência, as relações de trabalho com os empregados e os programas de higiene e segurança de trabalho que garantam a QVT.

Conforme Chiavenato (2010), os processos de manutenção das pessoas existem para manter as pessoas satisfeitas e motivadas, com meta de assegurar-lhes condições físicas, psicológicas e sociais permanentes na organização, obtendo, dessa forma, seu compromisso e comprometimento com ela. Assim, é importante ressaltar quando esta se tratando de motivação nenhuma pessoa é capaz de motivar outra, e por isso é de responsabilidade do gerente observar e identificar as necessidades de seus funcionários e criar condições de para que as tarefas a eles

contribuídas e, também, seu ambiente de trabalho sejam capazes de satisfazê-los garantindo uma qualidade de vida.

2.2 QUALIDADE E QUALIDADE DE VIDA

Na visão de Ballesterro-Alvarez (2001), a qualidade não é apenas uma função de um único setor ou área, mas abrange uma série de passos que a todos e tudo envolve e que necessita de um sistema que proporcione condições favoráveis ao seu constante aperfeiçoamento.

Complementando, Certo (2003, p. 440-1), diz que,

Em um sentido mais amplo, qualidade é o grau de excelência segundo o qual produtos e serviços podem ser classificados, de acordo com critérios ou características selecionadas. São os clientes que determinam essa classificação e a qualidade em termos e aparência, desempenho, disponibilidade, flexibilidade e confiabilidade (...).

Quando se reporta à qualidade, Maximiano (2006, p. 114), afirma que, “Qualidade é uma palavra que faz parte do dia-a-dia e desempenha um papel importante em todos os tipos de organizações e em muitos aspectos da vida das pessoas”. Assim, trata-se de uma obrigação para as empresas.

Caravantes (2009, p. 138), diz que: “Qualidade é o que faz possível para o seu consumidor ter um caso de amor com o seu produto ou serviço. Dizer pequenas mentiras, baixar os preços, acrescentar novas características pode criar um apaixonado temporário”.

Ao se tratar de qualidade de vida se pensa em uma expressão simples e que todas as pessoas conseguem definir pelo fato de se tratar da sua própria vida, mas nos últimos anos, vem tomando espaço na área dos recursos humanos a fim de discutir a qualidade de vida do ser humano com a garantia de satisfazer suas necessidades.

Para Limongi-França e Arellano (2002, p. 1), “o viver bem é viver com qualidade de vida”, entendendo este tema é necessário para viver de forma satisfatória, um crescimento pessoal e profissional com foco no atendimento das necessidades que norteiam a vida do ser humano.

Complementando, França (2003, p. 4), diz que “Qualidade de vida é a busca continua da melhoria dos processos de trabalho, os quais precisam ser construídos não só para incorporar as novas tecnologias como para aproveitar o potencial humano, individual e em equipe”.

Neste contexto, Lacombe e Heilborn (2006, p. 236), asseveram,

A preocupação com a qualidade do trabalho é cada vez maior, assim como, com a qualidade de vida. O conceito de qualidade de vida no trabalho requer que as

organizações sejam capazes de oferecer um trabalho qualificado, em vez de tarefas, e de juntar novamente o trabalho ao indivíduo e à sua existência.

Dentro deste conceito, de melhoria de vida, saúde, autoestima, relações interpessoais, caminham juntos com as novas organizações que desempenham um papel fundamental na construção da realização da vida pessoal de seus colaboradores garantindo assim o retorno de motivação, produtividade e lucratividade.

Segundo Limongi-França (2007, p. 20),

Existe uma nova realidade social: aumento de expectativa de vida, maior tempo de vida trabalhando em atividades produtivas, maior consciência do direito da saúde, apelos a novos hábitos e estilos comportamentais, responsabilidade social e consolidação do compromisso de desenvolvimento sustentável.

Evidenciando, assim a QVT nas organizações, sofre influências de diversos aspectos, como relações interpessoais no ambiente de trabalho, satisfação com o salário, reconhecimento e valorização, além de constatar que os objetivos estão sendo atingidos com qualidade. Estes fatores contribuem para o comprometimento com o trabalho, a produtividade e principalmente para a motivação que garantem os fatores internos.

Da mesma forma, fatores externos do ambiente de trabalho como vida pessoal, saúde, lazer e estado emocional também estão relacionados diretamente com a qualidade de vida no trabalho. Portanto, a QV e QVT estão totalmente relacionadas.

2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – QVT

Antigamente as relações entre o indivíduo e o trabalho se fazia importante para a racionalização dos métodos de trabalho que se pensava em um único propósito: o lucro empresarial e a produtividade constante, mas se por um lado, isso é importante por outro, se fazia necessário se preocupar com o colaborador à medida que a insatisfação com as condições de trabalho aparecia.

Mudando esse paradigma, a QVT cresceu gerando necessidades no sentido de atender a preservação pessoal e a sobrevivência da própria vida, a fim de pensar sempre o que seria melhor para o ser humano não só no âmbito pessoal das necessidades primárias, mas também no âmbito profissional suprindo outras necessidades de realização.

É importante lembrar que o ser humano tem sentimentos, ambições; cria expectativas, envolve-se, busca o crescimento dentro daquilo que desenvolve e realiza; considerando que

estas necessidades e desejos são satisfeitas, levando o indivíduo a ter qualidade de vida. Logo, a Qualidade de vida passa a ser fundamental no cotidiano das pessoas.

Neste contexto, pode-se afirmar que a QVT não foi criada nos dias de hoje, seu surgimento vem desde das primeiras relações de trabalho possuindo uma diversidade de conhecimentos por se tratar das ações do ser humano pela busca do crescimento que poderão ser vistos no Quadro 1, a seguir:

Quadro 1 - Evolução do conceito de QVT

Concepções evolutivas sobre QVT	Características básicas
Entre 1958 e 1972: QVT como uma variável	Reação do indivíduo ao trabalho. Pesquisa-se como melhorar a qualidade de vida no trabalho para a pessoa.
Entre 1969 e 1974: QVT como uma abordagem	O foco era o indivíduo, antes do resultado organizacional, mas, simultaneamente, buscava-se trazer melhorias tanto a pessoa quanto a organização.
Entre 1972 e 1975: QVT como um método	Um conjunto de abordagens, métodos e técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tomar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas áreas com integração social e técnica (abordagem sociotécnica).
Entre 1975 e 1980: QVT como um movimento	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as reações dos trabalhadores com a organização. Os termos “democracia industrial” eram frequentemente usados como ideais do movimento do QVT.
Entre 1979 e 1982: QVT como tudo	Como panaceia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e reclamações e outros problemas organizacionais.
No futuro: QVT como nada	Se alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, isso não será mais que um modismo passageiro.

Fonte: Adaptado de Chiavenato (2014, p. 15-16).

Esses dados denotam a preocupação em ver como surgiu a QVT através das concepções evolutivas que mostram a visão geral e ética do ser humano com seu trabalho, que no início do ano 1958, já existia o pensamento de QVT como uma variável, se decompondo como um método, como um movimento de uma administração participativa até se chegar no futuro a se deixar de ser um modismo passageiro e ser a peça chave de uma organização.

A QVT possui um leque muito amplo por se tratar das ações do ser humano pela busca daquilo que se realiza e desenvolve gerando expectativas e sentimentos levando o indivíduo a ter qualidade de vida. Destarte, é válido contextualizar o tema, apresentando definições na visão de vários estudiosos, que provavelmente irão desmistificá-lo, conforme o Quadro 2, exposto a seguir:

Quadro 2 - Contextualização da definição de qualidade de vida no trabalho a partir do novo milênio

Ano	Autor	Definição
2000	Minayo; Hartz e Buss	“Pressupõe a capacidade de efetuar uma síntese cultural de todos os elementos que determina sociedade considera seu padrão de conforto e bem-estar” (p. 10).
2001	Davis e Newstron	“Por Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) podemos compreender dois pontos favoráveis e desfavoráveis de um ambiente de trabalho para as pessoas. A proposta básica é desenvolver ambientes de trabalho que sejam tão bons como para a saúde econômica da organização” (p. 146).
2002	Rodrigues	“Entendemos aqui por Qualidade de Vida no Trabalho – QVT a resultante direta da combinação de diversas dimensões básicas da tarefa e de outras dimensões não dependentes diretamente da tarefa, capazes de produzir motivação e satisfação e, diferentes níveis, além de resultar em diversas atividades e condutas dos indivíduos pertencentes a uma organização” (p. 21).
2003	Conte	A QVT é baseada no princípio de que o comprometimento com a qualidade ocorre de forma mais natural nos ambientes em que os trabalhadores se encontram intrinsecamente envolvidos nas decisões que influenciam diretamente suas atuações.
2004	Sampaio e Goulart	Embora a qualidade de vida no trabalho e a qualidade de vida global sejam distintas, elas são mutuamente influenciadoras e as insatisfações no trabalho podem causar desajuste na vida familiar e nas relações sociais fora do trabalho, enquanto insatisfações fora do trabalho exercem um papel desadaptador sobre o trabalho.
2005	Pilatti; Berjarano e Gonçalves	Qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho são multidisciplinares englobando a subjetividade relacionada a estes conceitos. Mostram também que temas como satisfação e condições de trabalho, motivação, condições econômicas e saúde, por exemplo, são alguns dos temas que fazem parte deste contexto.
2006	Dolan	“QVT é um método na qual todos os membros do estabelecimento por meios de canais de comunicação abertos e apropriados, preparam para tal fim, tem vozes nas decisões que afetam a função, e, especial, o ambiente de trabalho, em geral, resulta em maior envolvimento e satisfação no trabalho, e menos stress e exaustão” (p. 3).
2007	Limongi-França	“A capacidade de administrar o conjunto de ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho alinhando e construído na cultura organizacional, com prioridade absoluta para o bem-estar do das pessoas na organização” (p. 165).
2008	Höpner	“Identifica a QVT com uma interação entre organização do trabalho e principalmente a satisfação do indivíduo dentro da empresa”.
2009	Julião	“QVT vem para mostrar que somente fatores como segurança no trabalho, remuneração, salário e ambiente deixaram de serem motivos de única importância para a satisfação do trabalhador” (p. 24).
2010	Padala e Suryanarayana	“Propuseram uma explicação mais objetiva sobre as dimensões de QVT. Os autores mencionam que deveriam ser divididas em: dimensões clássicas e dimensões contemporâneas. Dimensões clássicas incluem condições físicas de trabalho, bem-estar dos funcionários e assistência ao empregado, fatores do trabalho e fatores financeiros. Considerando as dimensões contemporâneas, incluir a negociação coletiva, segurança industrial e saúde, processo de reclamação, qualidade, participação em círculos de debates, equilíbrio trabalho-vida e os trabalhadores na gestão, e assim por diante” (p. 1).
2011	Carvalho e Nascimento	A QVT, portanto, constitui-se na peça chave do desenvolvimento humano enquanto profissional, pois é nas organizações que ele, como trabalhador, encontra seu sucesso e frustração.
2012	Ferreira e Mendonça	A QVT é temática essencial para entender a qualidade de vida dos indivíduos em geral, visto que a maioria das pessoas passa a maior parte do seu tempo e de sua vida no contexto laboral.
2013	Nascimento, Pereira e Pereira	Ressaltam que nos dias atuais, QVT tem se transformado em tema e assunto correntes dentro e fora das organizações, porém nem sempre tratada e aplicada de maneira adequada.
2014	Chiavenato	“QVT envolve tanto os aspectos físicos e ambientais quanto os aspectos psicológicos do local de trabalho [...] a QVT representa um intenso movimento em direção ao profundo respeito pelo bem-estar das pessoas do ponto de vista biológico, psicológico e social” (p. 154).

Fonte: Adaptado de autores diversos (2017).

Observando-se a Quadro 2 exposto, percebe-se que não existe um consenso por parte dos autores sobre a definição de QVT. Entretanto, é perceptível que existem aspectos que são comuns em quase todas elas, a exemplo de: satisfação, necessidade, percepção, subjetividade, interação, ambiente de trabalho, organização e dentre outros.

Nesse sentido a QVT influencia a vida das pessoas, tanto dentro da empresa quanto fora dela, tendo em vista que a maioria delas trabalha e dedica a maior parte do tempo de suas vidas às atividades funcionais nas instituições, é válido citar que a empresa devera identificar quais são os fatores do ambiente de trabalho percebidos pelos colaboradores, como contribuição para motiva-los que são descobertos através de modelos existentes de QVT que estão diretamente relacionados.

2.4 MODELOS DE QVT

Na busca de atender as necessidades individuais e organizacionais, estudiosos pesquisaram modelos de QVT com a intenção de aperfeiçoar as relações de trabalho nas empresas a fim de garantir um clima harmonioso, de respeito mútuo, onde o colaborador e a empresa saem ganhando.

Conforme Chiavenato (2010, p. 488), “Os três modelos de QVT mais importantes são os de Nadler e Lawler, de Hackman e Oldhan e o de Walton [...]”. Para melhores esclarecimentos, os modelos citados pelo autor, serão abordados, a seguir:

2.4.1 Modelo de QVT de Nadler e Lawler

De acordo com Nadler e Lawler (apud CHIAVENATO, 2010, p. 489), a QVT está fundamentada em quatro aspectos:

1. **Participação dos funcionários:** nas decisões que os afetam.
2. **Reestruturação do trabalho:** por meio do enriquecimento de tarefas e da adoção de grupos autônomos de trabalho;
3. **Inovação do sistema de recompensas:** para influenciar o clima organizacional;
4. **Melhoria no ambiente de trabalho:** quanto a condições físicas e psicológicas e flexibilidade no horário de trabalho.

Conforme Cavassani (2006), estes aspectos demonstram que o ser humano passa a ser parte integrante das organizações e mostra a evolução da importância dos mesmos. Desta forma, os colaboradores passam a participar das decisões, as atribuições tornam-se mais enriquecidas

e inovadoras, favorecendo o clima organizacional, em todos os aspectos. Logo, este modelo apresenta que, na medida em que eles são incrementados, há uma melhoria na QVT e demonstram que o ser humano passa a ser parte integrante da organização.

2.4.2 Modelo de QVT de Hackman e Oldhan

Para Hackman e Oldhan (apud CHIAVENATO, 2014, p. 489), a QVT, baseia-se em:

1. **Variedade de habilidades:** o cargo deve requerer várias e diferentes habilidades, conhecimentos e competências da pessoa;
2. **Identidade da tarefa:** o trabalho deve ser realizado do início até o fim para que a pessoa possa perceber que produz um resultado palpável;
3. **Significado da tarefa:** a pessoa deve ter uma clara percepção de como o seu trabalho produz consequências e impactos sobre o trabalho das outras;
4. **Autonomia:** a pessoa deve ter responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas, autonomia própria e independência para desempenhar;
5. **Retroação do próprio trabalho:** a tarefa deve proporcionar informação de retorno à pessoa para que ela própria possa auto avaliar seu desempenho;
6. **Retroação extrínseca:** deve haver o retorno proporcionado pelos superiores hierárquicos ou clientes a respeito do desempenho na tarefa;
7. **Inter-relacionamento:** a tarefa deve possibilitar contato interpessoal do ocupante com outras pessoas ou com clientes internos e externos.

Para Hackman e Oldhan (apud CAVASSIANI, 2006), as dimensões do cargo são de extrema importância na QVT, estes aspectos produzem estados psicológicos críticos que conduzem a resultados pessoais e de trabalho que afetam diretamente a QVT.

Evidencia-se a busca constante por um ambiente harmônico, tentando reduzir os números de absenteísmo, que intervêm no desempenho organizacional, buscando a motivação e crescimento dos indivíduos.

2.4.3 Modelo de QVT de Walton

Na visão de Walton (apud CHIAVENATO, 2010, p. 489-490), a QVT, fundamenta-se através dos seguintes fatores:

- **Compensação justa e adequada:** a justiça distributiva de compensação depende da adequação da remuneração ao trabalho que a pessoa realiza, da equidade interna (equilíbrio entre as remunerações dentro da organização) e da equidade externa (equilíbrio com as remunerações de mercado de trabalho);
- **Condições de segurança e saúde no trabalho:** envolvendo as dimensões, jornada de trabalho e ambiente físico adequado à saúde e bem-estar da pessoa;
- **Utilização e desenvolvimento de capacidades:** no sentido de proporcionar oportunidades de satisfazer as necessidades de utilização de habilidades e

conhecimentos do colaborador, desenvolver sua autonomia, autocontrole e de obter informações sobre o processo total do trabalho, bem como retroinformação quanto ao seu desempenho;

- **Oportunidades de crescimento contínuo e segurança:** no sentido de proporcionar possibilidades de carreira na organização, crescimento e desenvolvimento pessoal e de segurança no emprego de forma duradoura;
- **Integração social na organização:** envolvendo eliminação de barreiras hierárquicas marcantes, apoio mútuo, fraqueza interpessoal e ausência de preconceito;
- **Constitucionalismo:** refere-se ao estabelecimento de normas e regras da organização, direitos e deveres do colaborador, recursos contra decisões arbitrárias e um clima democrático dentro da organização;
- **Trabalho e espaço total de vida:** o trabalho não deve absorver todo o tempo e energia do colaborador em detrimento de sua vida familiar e particular, de seu lazer e atividades comunitárias;
- **Relevância social da vida no trabalho:** o trabalho deve ser uma atividade social que traga orgulho para a pessoa em participar de uma organização. A organização deve ter uma atuação e uma imagem perante a sociedade, responsabilidade social, responsabilidade pelos produtos e serviços oferecidos, práticas de emprego, regras bem definidas de funcionamento e de administração eficiente.

O Quadro 3, complementa o modelo de Walton (1973, apud CHIAVENATO, 2010) de forma sucinta, agregando aos respectivos fatores da QVT, dimensões que poderão ser utilizadas como instrumento de pesquisa.

Quadro 3 – Modelo de QVT de Walton

Fatores da QVT	Dimensões
1. Compensação justa e adequada	1. Renda adequada ao trabalho 2. Equidade interna 3. Equidade externa
2. Condição de trabalho	4. Jornada de trabalho 5. Ambiente físico seguro e saudável
3. Oportunidade de uso e desenvolvimento de capacidades	6. Autonomia 7. Significado da tarefa 8. Identidade da tarefa 9. Variedade da habilidade 10. Retro informação
4. Oportunidade de crescimento e segurança	11. Possibilidade de carreira 12. Crescimento profissional 13. Segurança de emprego
5. Integração social no trabalho	14. Igualdade de oportunidade 15. Relacionamento 16. Senso comunitário
6. Constitucionalismo	17. Respeito às leis e direitos trabalhistas 18. Privacidade pessoal 19. Liberdade de expressão 20. Normas e rotinas
7. Trabalho e espaço total da vida	21. Papel balanceado do trabalho
8. Relevância social da vida no trabalho	22. Imagem da empresa 23. Responsabilidade social pelos produtos/serviços 24. Responsabilidade social pelos empregados

Fonte: Chiavenato (2010, p. 491).

Logo, verifica-se que o modelo sobre condições de QVT de Walton, procurou identificar os fatores e dimensões que afetam de maneira mais significativa o trabalhador no seu ambiente de trabalho alavancando tais aspectos determinantes dos níveis de satisfação experimentados repercutindo nos níveis de desempenho.

Todo modelo de QVT deve envolver uma multiplicidade de variáveis para abordar os principais determinantes do bem-estar das pessoas nas organizações que são indispensáveis para obter sucesso e satisfação que se faz notório a grande relevância dessas variáveis e além dos inúmeros benefícios que poderão proporcionar nas relações de trabalho.

3 CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO

A organização do presente artigo é uma restaurante que já está há algum tempo estabelecida na cidade de Campina Grande - PB e atualmente encontra-se arrendada a um senhor, que mantém há oito anos o planejamento e organização sob administração familiar.

Pode-se observar que o público do restaurante, não se restringe apenas somente ao do bairro, mas também, atrai pessoas de outras localidades, visto que o nome do estabelecimento foi preservado pelo atual administrador, mantendo a referência no segmento de rodizio de carnes.

Com o desenvolvimento do estudo verificou-se que a administração da organização deseja alcançar liderança no segmento self service, rodizio, quentinhas e pizzas, ampliando seus serviços e garantindo o fortalecendo da reputação de servir produtos de qualidade e com excelência no atendimento, assim objetivando manter e atrair novos clientes.

Atualmente, o restaurante dispõe de 25 colaboradores, dentre esses, Garçons, Cozinheiras, Churrasqueiros e Gerentes.

4 ASPECTOS METODOLÓGICOS

4.1 TIPO DE PESQUISA

Conforme Cervo e Bervian (2002, p. 1), “A metodologia científica procura colocar à disposição do acadêmico, que ingressa no curso superior, o instrumental científico metodológico básico para o seu estudo universitário” proporcionando as ferramentas necessárias para conclusão de seus trabalhos universitários.

Neste sentido, percebe-se que, metodologia significa vários procedimentos que são utilizados na produção do conhecimento representando a utilização do método através de técnicas que asseguram a legitimidade do conhecimento adquirido ao longo das pesquisas. No entanto, esta seção pretende apresentar os procedimentos metodológicos seguidos para o alcance do objetivo previamente estabelecido neste artigo.

Para elaboração do artigo, tomou-se como base a classificação de Vergara (2013), que diz que a pesquisa pode ser:

- **Quanto aos fins:**

- **Exploratória**, que “se caracteriza pelo desenvolvimento e esclarecimento de ideias, com objetivos de oferecer uma visão panorâmica uma aproximação a um determinado fenômeno que é pouco explorado” (GONSALVES, 2001, p. 65). No caso, foi feito um levantamento de dados que contribuiu para um maior conhecimento da área e tema escolhidos para estudo.
- **Descritiva**, que “observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los” (CERVO; BERVIAN, 2002, p. 65). Neste contexto, foi feita a descrição das variáveis do modelo da QVT, de Walton, adotado neste trabalho, na formulação do instrumento da pesquisa de campo.

- **Quanto aos meios:**

- **Bibliográfica**, porque “procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em documentos. Pode ser realizada independente ou como parte da pesquisa descritiva ou experimental” (idem, p. 65). Haja vista que foram desenvolvidas pesquisas através de vários estudiosos da área sobre o tema em questão.
- **Pesquisa de campo**, considerando que se trata de uma “investigação empírica realizada no local onde ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo” (VERGARA, 2013, p. 47). Nesta etapa do trabalho foi aplicada uma enquete com os colaboradores do mencionado restaurante.
- **Estudo de Caso**, considerando que “o artigo representativo de um estudo de caso deve ser desenvolvido a partir da análise de uma determinada organização” (TACHIZAWA; MENDES, 2006, p. 61). Assim, foi desenvolvido um trabalho, consideração apenas uma organização, no caso um restaurante de Campina Grande -PB.

O método adotado foi o **Qualitativo**, porque “preocupa-se com a interpretação do fenômeno considerando o significado que os outros dão as suas práticas” [...] (GONSALVES, 2001, p. 68).

Neste contexto, após a aplicação da enquete foi feita uma análise e interpretação da percepção dos envolvidos na pesquisa.

4.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

O público-alvo da pesquisa foi composto por uma amostra probabilística, escolhida por critérios de acessibilidade, sendo representada por 20 colaboradores entre Garçons, Cozinheiras, Churrasqueiros e Gerentes, que fazem parte do restaurante que é composto por 25 colaboradores e está localizado na cidade de Campina Grande – PB. Portanto, a amostra perfaz 80% da população.

4.3 INSTRUMENTO DE PESQUISA

O instrumento utilizado foi uma enquete, composta apenas por uma pergunta, oportunizando aos colaboradores manifestarem opiniões sobre o que deverá ser feito para melhorar a QVT.

4.4 COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi feita mediante contato pessoal no próprio restaurante, aproveitando cada dia de serviço dos colaboradores, durante cinco dias úteis, porém alguns se negaram a responder a enquete.

4.5 TRATAMENTO DOS DADOS

Após a coleta, os dados foram transcritos e posteriormente foi feita uma análise de conteúdo referente à opinião dos colaboradores que participaram da pesquisa, seguida de uma análise qualitativa na visão de autores da área, como: Caravantes (2009), Carvalho e Nascimento (2011), Certo (2003), Chiavenato (2010), Lacombe e Heilborn (2006) e Maximiano (2006).

5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

5.1 TRANSCRIÇÃO DOS DEPOIMENTOS

Para atingir o objetivo proposto, foi aplicada uma enquete, envolvendo 20 colaboradores, tornando possível realizar um levantamento das opiniões e analisar o que o restaurante poderá fazer para melhorar o clima organizacional e conseqüentemente o nível de satisfação no ambiente de trabalho.

A enquete proposta apresentou a seguinte pergunta:

- **Para você o que este Restaurante poderá fazer para melhorar a Qualidade de Vida no Trabalho de seus colaboradores?**

Como respostas à referida enquete, os depoimentos obtidos foram transcritos na íntegra, e encontram-se relacionados a seguir:

- **Depoimento nº 01.** “Buscar novos conhecimentos, através da busca de capacitação profissional para melhorar o desempenho de suas funções laborais”.
- **Depoimento nº 02.** “Os colaboradores deveriam ter direitos e deveres iguais para todos com responsabilidade formando um ambiente de trabalho confortável”.
- **Depoimento nº 03.** “Dar mais voz ao colaborador para demonstrar suas habilidades e conhecimentos”.
- **Depoimento nº 04.** “Melhorar a utilização dos EPI’s existentes e fazer a compra de novos para melhorar as condições de segurança dos colaboradores”.
- **Depoimento nº 05.** “Salários mais justos e implementação de incentivos”.
- **Depoimento nº 06.** “Uma carga horaria justa para todos”.
- **Depoimento nº 07.** “Melhor preocupação com a vida pessoal do colaborador”.
- **Depoimento nº 08.** “Não tenho muito que reclamar de como somos tratados, mas gostaria que o restaurante tivesse oportunidades de crescimento para o colaborador”.
- **Depoimento nº 09.** “Para qualquer colaborador o trabalho e a segunda casa e para isso desejaria um ambiente mais agradável para que possamos nos sentir em casa e diminuir um pouca a carga de trabalho”.
- **Depoimento nº 10.** “Um melhor planejamento por parte das divisões de trabalho para não pesar mais para um colaborador do que para outro”.

- **Depoimento nº 11.** “Melhores condições para o pessoal de serviço, equipamentos de proteção individual, alojamentos com mais conforto e com condições de uso e alimentação mais saudável”.
- **Depoimento nº 12.** “Modificações do ambiente de trabalho, tornando mais agradável e substituindo os materiais antigos por outros mais novos e com maior funcionalidade”.
- **Depoimento nº 13.** “Acredito que se possível a criação de benefícios e incentivos par a satisfação de ambas as partes”.
- **Depoimento nº 14.** “Melhorar as condições de saúde dos colaboradores”.
- **Depoimento nº 15.** “Melhor qualificação através de cursos direcionados a atividade desenvolvida”.
- **Depoimento nº 16.** “Melhores condições de salários e novos fardamentos”.
- **Depoimento nº 17.** “Melhorar a jornada de trabalho com mais folgas para dar assistência a vida pessoal do trabalhador”.
- **Depoimento nº 18.** “O restaurante deveria oferecer cursos profissionalizantes para melhorar o atendimento ao cliente”.
- **Depoimento nº 19.** “Estabelecimento de regras para todos seguirem, pois, a maioria das vezes muitos nem ligam”.
- **Depoimento nº 20.** “Melhor organização da empresa, dando mais visibilidade do que está bom e do que está ruim”.

5.2 ANÁLISE DOS DEPOIMENTOS

Diante da leitura dos depoimentos, é possível compreender que os colaboradores deste restaurante de Campina Grande possuem responsabilidade com a função que exercem, mas sabem que sua percepção sobre Qualidade de Vida no Trabalho é de vital importância, tanto para o crescimento do restaurante, como para atrair e manter seu segmento, e que um colaborador que possui uma QVT agradável irá render frutos com produtividade e lucratividade para o mesmo.

Após a transcrição dos depoimentos foi feita uma análise e, na percepção dos colaboradores, pode-se destacar alguns aspectos que, se postos em pratica poderão ampliar a satisfação em relação a QVT. Assim, foram constatados vários aspectos, segundo os colaboradores entrevistados, destacando-se com maior frequência cinco deles: **promover**

capacitação; adquirir equipamentos de proteção individual - EPI's; melhorar os salários; oferecer uma carga horária mais justa; e, investir em planejamento e organização. Logo, faz-se necessário explicar, analisar e apresentar breves comentários, na visão de alguns estudiosos da área.

O aspecto com maior frequência foi a **capacitação**. Esse é um aspecto de muita relevância para dos colaboradores, pois eles transcreveram para garantir novos conhecimentos e oportunidades de crescimento para melhorar o desempenho de suas funções laborais tanto para o colaborador como para o atendimento ao cliente.

Para Carvalho e Nascimento (2011), faz-se necessário verificar as oportunidades oferecidas pela empresa para o desenvolvimento e crescimento pessoal, bem como para a segurança no emprego.

Essa busca por novos conhecimentos e oportunidades os colaboradores agregam valores a mudança de função, crescimento de cargo, significado de tarefa, variedade de habilidade para melhores desempenhos na organização.

O segundo aspecto mais citado nos depoimentos foi **equipamento de proteção individual – EPI's**. Ressalta-se que, não é pelo fato de não existir nenhuma utilização deles, mas sim suprir em setores que necessitam mais desses equipamentos e em outros setores é fazer a troca dos mesmo para mais novos e atualizados para melhor proteção e prevenção.

Neste contexto, Chiavenato (2010), explica que segurança no trabalho é a forma utilizada para prevenir acidentes, eliminando condições inseguras e instruindo os funcionários a fazerem o uso dos EPI's.

Espera-se maior satisfação, valorização da autoestima, reconhecimento de valores de equidade, diminuição de riscos e reposição de energia física e mental. Em contrapartida muitos dos funcionários sabem que é obrigatório o uso desses equipamentos, mas mesmo assim usam pouco e as vezes não usam podendo a organização ter um sistema de controle de utilização desses EPI's.

O terceiro aspecto foi **salários**, é comumente citado nos depoimentos, sendo necessário que a organização pesquisada reveja se é preciso de fato, lançar novas propostas salariais, já que a questão de salários ou remuneração é um grande motivador para os funcionários de qualquer organização, que os fazem trabalhar para que venham satisfazer as suas necessidades.

Segundo Lacombe e Heilborn (2006), para conseguir boa eficiência, faz-se necessário boa administração do sistema de remuneração, instrumento indispensável para atrair e reter bons profissionais e motivá-los a trabalhar em equipe.

Como todo programa de QVT, a remuneração é um dos aspectos de importância vital, onde todo o trabalhador que realiza uma função ou tarefa ele tem a certeza que terá seu salário e sendo ele considerado justo e bom a motivação do mesmo para o sucesso da organização é memorável.

O quarto ponto tratado com relevância pelos colaboradores é a **carga horária**. A relação de ter este ponto como relevante é porque, por se tratar de um segmento de restaurante a jornada de trabalho é de 44 horas sendo de domingo a domingo. Mas, contudo, por lidar com pessoas se torna uma carga horária estressante.

Nesse sentido, Chiavenato (2010, p. 451), “esclarece que o trabalho não deve absorver todo tempo a energia do trabalhador, em detrimento de sua vida familiar particular, de seu lazer e atividades comunitárias”.

Pode-se perceber que neste aspecto, na visão dos funcionários os interesses pessoais as vezes são colocados em segundo plano em detrimento dos interesses da empresa, mas ela possibilita auxílio de além de ter uma folga semanal, é oferecido uma folga no domingo por mês já que o segmento de restaurante seu maior fluxo e os finais de semana.

Neste sentido Certo (2003) e Maximiano (2006), afirmam que deverá haver “rodízio de função” para evitar estresse, fadiga, rotina e desmotivação no trabalho. Sabe-se também, que a escala de serviço que é constitucional e não é respeitado pelo regime o que muitas vezes tira o trabalhador do convívio familiar que é sagrado.

O quinto e último aspecto relatado pelos colaboradores foi **planejamento e organização**. Este ponto não foi relacionado por não existir um planejamento e uma organização, mas por necessitar de mais atenção por existir um grande fluxo de pessoas com pensamentos e desejos distintos a contribuir com as normas e diretrizes a empresa.

De acordo com Caravantes (2009), “Planejamento significa definir objetivos para o desempenho futuro da organização e decidir sobre as tarefas e a utilização dos recursos necessários para atingi-los” (p. 183). Quanto à organização, trata-se da função administrativa que aborda três conceitos básicos: “criar ou desenhar tarefas, agrupar tarefas e delegar autoridade” (p. 197).

Com o planejamento e a organização vistos, se faz necessário o monitoramento das regras organizacionais para se obter um ambiente de trabalho com condições ambientais físicas que atuem positivamente na produção de incentivos motivacionais.

Além dos aspectos mencionados anteriormente os aspectos foram mencionados com menor frequência a exemplo de: criação de benefícios e incentivos, modificação do ambiente de trabalho, dar mais voz ao colaborador e garantir direitos e deveres iguais para todos.

Em síntese, faz-se necessário que os gestores busquem atender as sugestões supracitadas, tendo em vista a contribuição e relevância desta pesquisa no que diz respeito a aumentar o nível de satisfação de seus colaboradores e conseqüentemente assegurar uma ótima qualidade de vida dos mesmos, bem como também tornar-se um diferencial de produtividade com excelência quanto ao seguimento da organização.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A QVT é sem dúvida uma preocupação crescente para todas as organizações que buscam manter alto desempenho e competitividade no mercado de atuação. Neste contexto, é imprescindível uma conexão com a melhoria de Qualidade de Vida de cada indivíduo no ambiente de trabalho e suas conseqüências fora dessa esfera, garantindo a junção de duas vias entre clientes internos e externos.

Neste contexto, este trabalho teve como objetivo analisar a percepção dos colaboradores sobre a Qualidade de Vida no Trabalho em um restaurante de Campina Grande – PB. Assim os aspectos constatados na pesquisa como maior índice de descontentamento com a QVT foram: a falta de capacitação, equipamento de proteção individual EPI's, salários, carga horária, e planejamento e organização.

Dessa forma e válido ressaltar que a pesquisa realizada apresentou dados insatisfatórios em relação a QVT, sendo de suma compreensão o resultado, onde os colaboradores almejam a necessidade e forte desempenho de querer garantir uma melhora para a organização e com isso a melhoria de condições de trabalho.

Em meio ao exposto, o objetivo proposto pela pesquisa foi alcançado, pois ficou evidente, na percepção dos colaboradores no que diz respeito à QVT. Portanto, para uma gestão estratégica mais eficiente e eficaz, faz-se necessário que haja continuidade nos processos de QVT, bem como, a criação de novas estratégias para alinhar os objetivos desejados, através da utilização das ferramentas da qualidade para obter a melhoria dos processos e também as relações interpessoais, desenvolvendo pessoas mais criativas e com bom potencial nas equipes, para que se tenham produtos e serviços de qualidade.

Assim, para melhorar a satisfação dos colaboradores com relação à QVT, recomenda-se que a empresa:

- Implante métodos de manutenção preventiva para que os modelos de QVT vejam exercidos;

- Investa em treinamentos, cursos de capacitação profissional voltados aos serviços executados, para ter colaboradores mais qualificados e conscientes dos trabalhos desempenhados;
- Como um dos principais incentivos motivacionais é o salário, faz-se necessário que a organização avalie cada remuneração para ver se estão de acordo com a função desempenhada;
- Adquirir ferramentas, equipamentos, EPI's mais modernos melhorando a qualidade e agilidade nas tarefas e conseqüentemente a sua obrigatoriedade;
- Promova reuniões semanais ou quinzenais para que os colaboradores possam dar opiniões, fazerem questionamentos e discorrerem sobre dificuldades encontradas na execução dos serviços;
- Por fim monitore as regras organizacionais para manter um ótimo ambiente organizacional, podendo obter ótimo feedback para determinar ações de melhorias e proporcionalmente garantir de incentivos motivacionais.

Espera-se, que este artigo tenha contribuído de forma significativa para todos que tenham interesse sobre o tema, em especial aos que fazem parte da organização em estudo; bem como para estudantes, professores, a sociedade como um todo e principalmente para a organização que se disponibilizou para o estudo sobre a QVT.

REFERÊNCIAS

BALLESTERO-ALVAREZ, María Esmeralda [Coord.]. **Administração da qualidade e da produtividade:** abordagens do processo administrativo. São Paulo: Atlas, 2001.

CARAVANTES, Geraldo Ronchetti. **Management:** uma introdução à teoria geral da administração. Porto Alegre, RS: AGE, 2009.

CARVALHO, Antonio Vieira de; NASCIMENTO, Luiz Paulo do. **Administração de recursos humanos.** v. 1. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

CAVASSANI, Amarildo Pereira. **Qualidade de vida no trabalho:** fatores que influenciaram as organizações. São Paulo, novembro de 2006. Disponível em: <<http://www.revistajopef.com.br>>. Acesso em: 12 fev. 2017.

CERTO, Samuel C. **Administração moderna.** 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

CERVO, Amado L; BERVIAN, Pedro A. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

_____. **Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações**. 3. ed. Barueri-SP: Manole, 2014.

CONTE, A.L. Qualidade de vida no trabalho: funcionários com qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais. **Revista FAE Business**, nº 7, p. 32-34, nov. 2003.

DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem organizacional**. São Paulo: Pioneira TL, 2001.

DOLAN, Simon, L; tradução Jussara Simões; supervisão técnica Edson Ferreira. **Estresse, auto estima, saúde e trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

FERREIRA, M. C.; MENDONÇA, H. (Org.). **Saúde e bem-estar no trabalho: dimensões individuais e culturais**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2012.

FRANÇA, Ana Cristina. Limongi. **Qualidade de vida no trabalho – conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. São Paulo: Atlas, 2003.

GONSALVES, Elisa Pereira. **Conversas sobre iniciação à pesquisa científica**. Campinas – SP: Alínea, 2001.

HÖPNER, A. Políticas de recursos humanos e qualidade de vida no trabalho em redes hoteleiras. 2008. Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Escola de Administração, Programa de Pós-graduação em Administração.

JULIÃO, T. F. **Qualidade de vida no trabalho: Um estudo de caso realizado no Colégio Sete de Setembro**. 2009. fls 77. Monografia. Curso de Administração. Faculdade Sete de Setembro – FASETE. Paulo Afonso/BA.

LACOMBE, Francisco José Masset; HEILBORN, Gilberto. **Recursos humanos: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2006.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; ARELLANO, Eliete Bernal. Qualidade de vida no trabalho. In: Limongi-França, Ana Cristina [et al.]. **As pessoas na organização**. 9. ed. São Paulo: Gente, 2002.

_____. **Práticas de recursos humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2007.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Teoria geral da administração**. São Paulo: Atlas, 2006.

MINAYO, M. C. S.; HARTZ, Z. M. A.; BUSS, P. M. **Qualidade de vida e saúde: um debate necessário**. Rio de Janeiro, Ciência & Saúde Coletiva. v. 5, n.1, 2000.

NASCIMENTO, Wilmar; PEREIRA, Maurício Fernandes; PEREIRA, Juliana. **Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e conceitos – uma revisão bibliográfica**. 2013. Disponível em: <<http://gsp.cursoscad.ufsc.br/wp/wp-content/uploads/2013/03/Volume-13-Artigo09.pdf>>. Acesso em: 12 ago. 2017.

PADALA, R.; SURYANARAYANA, S. N. V. **Industrial safety and quality of word life**. 2010. Disponível em: <<http://www.articlesbase.com/environmentarticles/industrial-safety-and-quality-of-work-life-3108815.html>>. Acesso em: 12 ago. 2017.

PILATTI, Luiz A.; BERJARANO, Viviane C.; GONÇALVES, Aguinaldo, et al. (Org.). **Gestão da qualidade de vida na empresa**. São Paulo: IPES, 2005.

RODRIGUES, M.V.C. **Qualidade de vida no trabalho**. 9. ed. Petrópolis – RJ: Vozes, 2002.

SAMPAIO, J. R.; GOULART, I. B. Qualidade de vida no trabalho: uma análise da experiência de empresas brasileiras. In: SAMPAIO, Jader dos Reis (Org.) **Qualidade de vida no Trabalho e Psicologia Social**. 2. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

TACHIZAWA, Takeshy; MENDES, Gildásio. **Como fazer monografia na prática**. 12. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2013.