



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS I  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO  
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - TCC**

**ERICK RONNIE SOUZA ALCÂNTARA**

**ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS COLABORADORES DA  
SICREDI CENTRO PARAIBANA, EM CAMPINA GRANDE – PB.**

**CAMPINA GRANDE**

**2018**

ERICK RONNIE SOUZA ALCÂNTARA

ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS COLABORADORES DA  
SICREDI CENTRO PARAIBANA, EM 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 Bacharel em Administração.

Área de Concentração: Qualidade

Orientadora: Profa. Dr.<sup>a</sup> Larissa Ataíde Martins  
Lins Bezerra

**CAMPINA GRANDE**

**2018**

A347a Alcantara, Erick Ronnie Souza.  
Análise da qualidade de vida no trabalho dos  
colaboradores da SICREDI centro paraibana, em Campina  
Grande – PB [manuscrito] / Erick Ronnie Souza Alcantara. -  
2018.  
33 p. : il. colorido.  
Digitado.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em  
Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de  
Ciências Sociais Aplicadas, 2018.  
"Orientação : Profa. Dra. Larissa Ataíde Martins Lins  
Bezerra, Coordenação do Curso de Administração - CCSA."  
1. Gestão de pessoas. 2. Qualidade de vida. 3. Modelo de  
Walton. I. Título  
21. ed. CDD 306.361

ERICK RONNIE SOUZA ALCÂNTARA

ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS COLABORADORES DA  
SICREDI CENTRO PARAIBANA, EM 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 Bacharel em Administração.

Área de Concentração: Qualidade

Aprovado em: 26/11/2018

BANCA EXAMINADORA

Larissa Ataíde Martins Lins Bezerra  
Profa. Dra. Larissa Ataíde Martins Lins Bezerra (Orientadora)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Maria Dilma Guedes  
Profa. Ma. Maria Dilma Guedes (Examinadora)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Viviane Barreto Motta Nogueira  
Profa. Dra. Viviane Barreto Motta Nogueira (Examinadora)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

## AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço a Deus, nosso pai celestial que é o principal responsável por eu ter chegado até aqui, sempre me dando forças, abençoando e me guiando para que eu conseguisse alcançar este objetivo tão importante em minha vida.

Aos meus familiares, em especial meus pais e irmãos pelo apoio, compreensão, amor e por sempre acreditarem em mim e em meu potencial, não medindo esforços para que eu conseguisse alcançar mais esse objetivo em minha vida.

A minha namorada Larissa, por me entender nos momentos em que estive ausente, por acreditar em mim, pelo amor e companheirismo de sempre.

À minha orientadora, Professora Larissa Ataíde Martins Lins Bezerra, por aceitar meu convite para orientação, pela confiança e apoio, me orientando com muito empenho para realização deste trabalho.

Às professoras Dilma e Viviane, pela generosidade em aceitar o convite para fazerem parte desta banca examinadora, e em especial a Dilma por despertar em mim o interesse pela área de Gestão de Pessoas.

Aos meus amigos que a UEPB me deu, Águida, Denis, Felipe, Giuliana e Kellen, por todos os momentos que vivemos durante nossa estadia na universidade nesses quatro anos, por serem companheiros, confidentes e por valorizarem o nosso sentimento da verdadeira amizade, a qual permanecerá viva dentro de cada um de nós.

Aos meus colegas de trabalho da Sicredi Centro Paraibana, por terem colaborado participando deste trabalho de pesquisa.

Por fim, eu agradeço a todos aqueles que contribuíram de forma direta ou indireta para a realização desse trabalho acadêmico e para minha formação profissional.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEORICA.....</b>	<b>7</b>
2.1 QUALIDADE DE VIDA .....	7
2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	8
2.3 MODELOS DE AVALIAÇÃO (QVT).....	10
<b>3 METODOLOGIA.....</b>	<b>12</b>
<b>4 RESULTADOS.....</b>	<b>14</b>
4.1 DESCRIÇÃO DA EMPRESA .....	15
4.1.1 análise e interpretação dos resultados .....	15
4.1.2 perfil socioeconômico .....	15
4.2 ANÁLISE DOS OITO FATORES DA QVT.....	19
4.2.1 compensação justa e adequada.....	19
4.2.2 condições de trabalho .....	20
4.2.3 utilização e desenvolvimento de capacidades.....	21
4.2.4 oportunidade de crescimento e segurança .....	23
4.2.5 integração social na organização.....	24
4.2.6 constitucionalismo .....	25
4.2.7 o trabalho e o espaço total de vida .....	26
4.2.8 relevância social do trabalho na vida.....	27
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>28</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>31</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>32</b>

## ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS COLABORADORES DA SICREDI CENTRO PARAIBANA, EM CAMPINA GRANDE – PB.

Erick Ronnie Souza Alcântara\*

### RESUMO

Atualmente a qualidade de vida no trabalho (QVT), vem se tornando mais evidente nas empresas. Essa ferramenta se torna cada vez relevante no mercado de trabalho principalmente por proporcionar resultados positivos no meio organizacional. Além disso, a QVT prioriza o bem-estar dos colaboradores, sobretudo por tornar o trabalho mais agradável. Este artigo teve o objetivo de analisar o nível de satisfação dos colaboradores sobre a QVT, na empresa Sicredi Centro Paraibana, em Campina Grande-PB. A pesquisa realizada caracterizou-se como estudo de caso, de caráter exploratória, descritiva e bibliográfica, e também, adotou-se o método quantitativo. O instrumento utilizado para coletar os dados foi um questionário, composto por cinco questões relacionadas ao perfil socioeconômico e vinte baseadas no modelo de Walton (1973), distribuídas em oito fatores. A pesquisa foi aplicada a um universo de 66 colaboradores da empresa mencionada, para mensurar os resultados utilizou-se a escala Likert, a qual possui cinco categorias que são: Discordo Totalmente, Discordo Parcialmente, Indiferente, Concordo Parcialmente e Concordo Totalmente. Os resultados indicaram que de uma forma em geral a QVT obteve índices significativos de satisfação. Constatou-se também que os índices relacionados à Remuneração, Autonomia na realização das atividades e Crescimento, não foram satisfatórios. Nesse sentido, seria interessante que a organização mantivesse os índices satisfatórios e elevasse o investimento em políticas de QVT, principalmente no que diz respeito aos aspectos financeiros.

**Palavras-chave:** Modelo de Walton. Qualidade de Vida. Gestão de pessoas.

### 1 INTRODUÇÃO

O trabalho gradativamente não está sendo visto apenas como atividade comum para a humanidade, essa tarefa vem se tornando algo que requer maior dedicação e prioridade. Nesse sentido, as pessoas, visto que passam grande parte do seu tempo no ambiente empresarial, investindo seus esforços e habilidades em busca de alcançar o profissional.

\*Aluno de Graduação em Administração na Universidade Estadual da Paraíba – Campus I.  
E-mail: erickronnie15@gmail.com

As organizações estão cada vez mais inovadoras e competitivas, buscando sempre estar à frente dos seus concorrentes, desta forma, acabam cobrando mais de seus colaboradores, exigindo o cumprimento de metas e entrega de resultados em um curto período de tempo. Esses fatores, na maioria das vezes acabam comprometendo a saúde de seus funcionários nos aspectos físico e mental, e por sua vez influenciando na motivação e satisfação em relação ao ambiente de trabalho. Assim, nesse sentido, percebe-se que o rendimento e a produtividade frequentemente sejam reduzidos.

Objetivando-se evitar a perda de produtividade e competitividade no mercado, faz-se necessário que as pessoas estejam satisfeitas com suas atividades desempenhadas em seu ambiente de trabalho. Robbins (2005, p. 61), explica que a satisfação com o trabalho esta relacionada “a atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que ela realiza”. O autor ainda relata que “uma pessoa que tem alto nível de satisfação com seu trabalho, apresenta atitudes positivas com relação a ele”.

Frente a esses fatos, várias empresas estão adotando diversas medidas e estratégias, visando melhorar a qualidade de vida no ambiente de trabalho. Atualmente, as estratégias possuem a finalidade de motivar cada vez mais o seu capital humano, assegurando mais efetividade no desempenho de suas tarefas e alcançando seus objetivos.

Portanto, a análise voltada à qualidade de vida no trabalho dos profissionais atuantes nas instituições financeiras é de grande importância, visto que o responsável pelo sucesso das organizações e pelo envolvimento de todos em seus processos de forma direta e indireta é o capital humano. Para Fernandes (1996, p.44), “a QVT refere-se a esforços no sentido de melhorar ou humanizar a situação de trabalho. [...] orientados por soluções mais adequadas que visem a reformulação do desenho de cargos, tornando-os mais produtivos em termos de empresa e mais satisfatórios para os executores.”

Este trabalho tem como objeto de estudo a empresa Sicredi Centro Paraibana, uma instituição financeira cooperativa de crédito que fica localizada em Campina Grande – PB, a qual vem se popularizando com o público local e também de cidades circunvizinhas, que a procuram em busca de soluções na área financeira, esse fator que faz com que ela venha tomando uma proporção significativa no mercado financeiro atual.

Surge então a seguinte indagação: qual a percepção dos colaboradores sobre a Qualidade de Vida no Trabalho na Sicredi Centro Paraibana, em Campina Grande – PB? Portanto, o objetivo deste artigo é analisar o nível de satisfação dos colaboradores sobre a Qualidade de Vida no Trabalho na Sicredi Centro Paraibana em Campina Grande - PB.

Este estudo justifica-se pela necessidade de compreender as condições de trabalho dos profissionais que atuam nas instituições financeiras, onde realizam múltiplas tarefas em um curto espaço de tempo. Percebe-se também que os colaboradores são constantemente cobrados por metas e resultados, que se tornam mais altos a cada objetivo alcançado e com isso acabam comprometendo a curto e longo prazo seu bem-estar físico e mental.

Neste sentido, serão apresentados o referencial teórico, o qual irá conceituar os assuntos referentes ao estudo. Em seguida, será apresentada a metodologia que foi percorrida para alcançar os objetivos, e a discussão dos resultados obtidos, encerrando com as considerações finais sobre o tema em estudo e as referências.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 QUALIDADE DE VIDA**

A qualidade de vida no trabalho (QVT) tem sido assunto de destaque no mundo dos negócios, visto que consiste no conjunto de expectativas e realizações de uma pessoa, sendo medida em termos individuais. Para Bitencourt (2004, p. 395), qualidade de vida “é um conceito dinâmico, contingencial, abrangente, individual e, ao mesmo tempo, coletivo e multidisciplinar”. Nesse sentido, o entendimento sobre QVT transcende a satisfação laboral, e incorpora as experiências humanas no ambiente corporativo.

Por se tratar de um conceito que pode ser explicado e definido de diversas formas pelas pessoas, a maioria delas percebe a priori o que é qualidade de vida, ou seja, mesmo que seu significado não seja evidente, a sua noção associa-se ao estado de se sentir bem.

França e Pilatti (2007, p. 1) dizem que “o viver bem é viver com qualidade de vida”, explanando que este tema aborda os demais fatores que influenciam a vida do indivíduo. Vale ressaltar que o ser humano, possui múltiplos interesses individuais, os quais envolvem sua

cultura, suas crenças e seus costumes, que influenciam em sua independência, autoestima, relações sociais, entre outros.

Diante de sua complexidade, a Qualidade de Vida tem a necessidade de ser vista através de interpretações individuais e coletivas. Segundo Tubino (2002, p. 263):

Mesmo levando-se em conta a abordagem complexa da Qualidade de Vida coletiva, precedente, e uma qualidade de vida individual, integrada numa relação de interdependência, tal relação será muito difícil na direção da conquista da Qualidade de Vida individual, caso não esteja inserida numa conjuntura ou contexto favorável de qualidade de vida coletiva.

Sendo assim, a qualidade de vida individual acaba possuindo uma relação de interdependência com a qualidade de vida coletiva, pois, são aspectos que fazem parte da coletividade, tais como: transporte, habitação, educação, saúde e trabalho, que quando não estão na condição de favoráveis, conseqüentemente afetam o bem-estar individual.

Portanto, percebe-se que a Qualidade de Vida e Qualidade de Vida no Trabalho, estão interligadas, pois o ambiente de trabalho é um dos fatores da coletividade que contribuem para o bem-estar social, o qual é influenciado pela qualidade de vida e seus respectivos fatores, podendo afetar de forma positiva ou negativa a motivação dos colaboradores em uma organização.

## 2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A partir do desenvolvimento da indústria no século XX, as pessoas começaram a ter percepções diferentes sobre a importância do trabalho em suas vidas, visto que as atividades que exerciam tornaram-se repetitivas, o que acarretou uma série de fatores negativos, que refletiram nos colaboradores na redução motivacional, acidentes de trabalho, erros nos processos produtivos e problemas físicos relacionados à saúde.

De acordo com Leão (2014), a observação desses fatos, a teoria da administração começou a desenvolver sua visão humanista, tendo como marco os experimentos na *Western Electric Company* (1927), uma fábrica de materiais para companhia telefônica, localizada no bairro de Hawthorne, cidade de Chicago, estado de Illinois, nos Estados Unidos, onde

contrataram o sociólogo Elton Mayo para conduzir uma equipe de pesquisadores da *Harvard Business School*.

A expressão Qualidade de Vida no Trabalho, surgiu no início da década de 1970, sendo introduzida por Louis Davis, de UCLA, *Los Angeles*. Apesar de não haver consensos conceituais sobre o tema, os estudos apontam a QVT como uma reação ao taylorismo e instrumento de humanização no trabalho, bem-estar e participação dos colaboradores no processo decisório. (SANT'ANNA, 1998). Portanto, a gestão participativa reduz o distanciamento entre os níveis hierárquicos ao evitar a ineficiência nas práticas de gestão empresarial.

Qualidade de Vida no Trabalho trata-se de uma temática recente, a qual apresenta uma crescente importância nos âmbitos acadêmico e organizacional, sendo compreendida como um movimento de humanização do trabalho, o qual busca a melhor relação entre os funcionários e a organização, a partir da busca por um ambiente de trabalho favorável e significativo, com possibilidades de realizações profissionais e pessoais.

O conceito de QVT implica em profundo respeito pelas pessoas. Para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas que participem ativamente nos trabalhos que executam e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas contribuições. (...) A QVT representa o grau em que os membros de uma organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização (CHIAVENATO, 2010, p. 487).

Sendo assim, para que as organizações tenham sucesso, faz-se necessário promover uma boa QVT aos colaboradores, causando efeitos motivacionais, uma vez que alcançaram níveis de satisfação pessoal e assim iram executar com maior desempenho suas atividades junto à empresa e por sua vez contribuir para o desenvolvimento organizacional.

Segundo Carvalho e Nascimento (2011, p. 167), “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”. Entretanto, a representatividade que o trabalho possui na vida das pessoas é relativa visto que pode ser algo prazeroso ou indesejado, onde é realizado com satisfação ou apenas por obrigação.

Uma alternativa para que as organizações promovam qualidade de vida aos seus colaboradores é a implantação de modelos, os quais possam servir de exemplo para uma boa gestão da QVT, entre eles estão: o modelo de Walton (1973), Hackman e Oldhan (1975), de Nadler e Lawler (1983), Kandasamy e Anchiri (2009), dentre outros.

### 2.3 MODELOS DE AVALIAÇÃO (QVT)

A seguir serão apresentados alguns dos principais modelos de análise da qualidade de vida no trabalho, que são o modelo de Walton (1973), de Hackman e Oldhan (1975), de Nadler e Lawler (1983), e de Kandasamy e Anchiri (2009), ressalta-se ainda que essas abordagens são frequentemente citadas e utilizadas em pesquisas referentes ao tema. É importante que a implantação do programa de melhorias voltado aos funcionários no contexto empresarial, esteja pautado nos modelos de QVT consolidados, adaptando-se às realidades e interesses de cada organização.

Em 1973 Walton observou alguns fatores que afetavam de forma direta a satisfação dos colaboradores em seus ambientes de trabalho, a partir dessa observação ele realizou um ensaio e para isso utilizou um modelo dividido em oito dimensões. Segundo Walton (*apud* MENEZES, 2008), as oito dimensões utilizadas estão divididas da seguinte maneira:

Compensação justa e adequada; Condições de segurança e saúde no trabalho; Oportunidade imediata para usar e desenvolver capacidades humanas; Oportunidades futuras para crescimento continuado e segurança; Integração social na organização; Constitucionalismo nas organizações de trabalho; Trabalho e espaço total da vida e Relevância social do trabalho (WALTON *apud* MENEZES, 2008, p. 46).

O modelo de Walton apresenta os principais fatores da QVT de modo geral, onde é possível estudar os colaboradores em diversos aspectos e analisar a satisfação destes, como também o comprometimento da organização para com os mesmos.

De acordo com Hackman e Oldhan (*apud* CHIAVENATO, 2010, p. 489), para se obter a qualidade de vida no trabalho era necessário ter motivação, os mesmos apontaram cinco pontos que são necessários para que o trabalhador se sinta motivado. Segundo os autores retro citados, esses pontos são a Variedade de habilidades, que quando implementadas podem evitar

a monotonia e a fadiga no desempenho das tarefas; a Identidade da tarefa, sendo o conhecimento sobre as atividades e o modo que serão executadas. A significância da tarefa, ou seja, a compreensão da relação entre tarefas e o todo do trabalho; autonomia, o aumento da responsabilidade do colaborador em relação às suas atividades, gerando maior envolvimento de todos; e por fim, o feedback, o qual possibilita que o trabalhador conheça os resultados de suas funções.

Portanto, o modelo de Hackman e Oldhan destaca o ambiente organizacional agradável, propondo responsabilidades dos funcionários em seus trabalhos, e também a importância do feedback na realização de suas tarefas.

Nadler e Lawler (*apud* MENEZES, 2008, p. 50-51), utilizaram quatro fatores para analisar a motivação e a satisfação dos trabalhadores, com o objetivo de indicar uma boa qualidade de vida no trabalho, os fatores utilizados foram a participação dos trabalhadores, através da participação dos indivíduos nos processos decisórios sobre problemas de produção, é incrementado seu envolvimento na solução desses problemas; o projeto do cargo, que preocupa-se com o tipo de trabalho, forma de execução, variedade e enriquecimento de tarefas, com o propósito de tornar o trabalho mais desafiador, fato que dá ao indivíduo a percepção de que seu trabalho tem grau de dificuldade superior e que, portanto, é importante seu esforço para a organização.

A Inovação no sistema de recompensa, que visa à minimização de diferenças mais fortes entre os indivíduos na organização, ou mesmo, associa recompensas a comportamentos de alta performance através de planos de premiações, por exemplo; e a melhoria no ambiente de trabalho, a qual envolve investimentos no ambiente físico, com o intuito de torná-lo mais adequado à produtividade, por intermédio do aumento na satisfação dos trabalhadores.

Dessa forma, Nadler e Lawler empregaram melhorias nessas dimensões do trabalho acima com a finalidade de conseguir respostas mais significativas para a organização, por parte dos trabalhadores.

Kandasamy e Anchiri (*apud* GONÇALVES, 2011, p. 24-25), “realizaram um estudo qualitativo identificando oito dimensões de Qualidade de Vida no Trabalho esperadas no ambiente de trabalho de um hotel”. As dimensões utilizadas no estudo foram as características do trabalho, as quais referem-se às questões como exigências da atividade, interesse e satisfação

com o trabalho, carga de trabalho e autonomia que envolve a tarefa; adaptação da pessoa ao trabalho, onde se considera a qualificação e o interesse individual em relação à atividade executada; a imagem da empresa, que analisa a existência de cumprimento das normas de segurança e higiene no ambiente laboral e o crescimento, o desenvolvimento e a imagem da organização junto aos funcionários e à sociedade; a política de RH, englobando a compensação justa e adequada, oportunidades de crescimento, orientação, avaliação de desempenho e oferta de benefícios extras.

O trabalho em equipe, compreendendo o espírito de equipe, cooperação, confiança, responsabilidade, respeito, auxílio e comunicação existentes no ambiente da organização; as condições físicas de trabalho, considerando por exemplo, se o espaço, a iluminação e a circulação de ar são adequados ao trabalho e se a estação de trabalho e os equipamentos favorecem a ergonomia; o equilíbrio vida x trabalho, referindo-se ao equilíbrio entre o trabalho e a vida do trabalhador, ou seja, relaciona-se ao tempo disponível para a realização de atividades de lazer na vida social e familiar; e pôr fim a Interação com superiores, que está ligada à forma de relacionamento estabelecido entre patrão e funcionários, por exemplo, avalia se ocorrem manifestações de desrespeito com os empregados e uso de palavras rudes.

Os quatro tipos de modelos comentados anteriormente ainda são utilizados significativamente na atualidade durante a realização de estudos e experimentos no tocante à qualidade de vida no trabalho. De forma geral são de grande importância, pois, permitem identificar vários aspectos relevantes na empresa, tais como problemas em relação a satisfação dos colaboradores, às condições do ambiente de trabalho, motivação e entre outros.

### **3 METODOLOGIA**

Este estudo teve como objetivo geral de analisar o nível de satisfação dos colaboradores sobre a Qualidade de Vida no Trabalho na Sicredi Centro Paraibana em Campina Grande - PB. Para esse fim, foi realizada uma pesquisa Exploratória, que de acordo com Vergara (2011), classifica-se como: “quanto aos fins, exploratória, por identificar a necessidade um levantamento bibliográfico acerca do tema visando uma maior familiaridade com o problema em questão”. O estudo também foi considerado descritivo, o qual “expõe características de

determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza” (VERGARA, 2011 p. 47). Desta forma, foi realizada a descrição das variáveis conforme o modelo de Qualidade de Vida no Trabalho, de Walton (1973).

Em relação aos meios, trata-se de uma pesquisa bibliográfica, haja vista que autores da área foram utilizados para o embasamento teórico. Em seguida, foi realizado um estudo de caso, onde foram analisadas pessoas de uma mesma comunidade, ou seja, os colaboradores da Sicredi Centro Paraibana de Campina Grande – PB.

Foi utilizado o método quantitativo, ou seja, levou-se em consideração as opiniões, coletadas através de uma pesquisa de campo. Portanto, investigou-se os colaboradores da Sicredi Centro Paraibana da cidade de Campina Grande – PB, e procedeu-se à classificação, análise e agrupamento por semelhanças de opiniões.

O universo pesquisado foi constituído por 66 funcionários, que estão distribuídos nos setores de Gerência, Atendimento, Administrativo e Caixa. Logo, foi trabalhada uma amostra com 40 colaboradores, o que representa cerca de 61% desse ambiente. Um questionário foi utilizado como instrumento de pesquisa, e aplicado entre os dias 23 e 24 de outubro de 2018. O instrumento de coleta de dados foi composto por 26 perguntas fechadas, sendo 06 relacionadas ao perfil socioeconômico dos colaboradores e 20 referentes a QVT. Utilizou-se a escala *Likert*, a qual é composta por cinco categorias: Discordo Totalmente, Discordo Parcialmente, Indiferente, Concordo Parcialmente e Concordo Totalmente.

Segundo Costa e Silva Júnior (2014), “o modelo mais utilizado e debatido entre os pesquisadores foi desenvolvido por Rensis Likert (1932) para mensurar atitudes no contexto das ciências comportamentais”.

A escala de verificação Likert consiste em tomar um constructo e desenvolver um conjunto de afirmações relacionadas à sua definição, para as quais os respondentes emitirão seu grau de concordância. Nesta escala os respondentes se posicionam de acordo com uma medida de concordância atribuída ao item e, de acordo com esta afirmação, se infere a medida do construto (COSTA; SILVA JÚNIOR, 2014, p. 4-5).

O modelo de Qualidade de Vida no Trabalho, utilizado na elaboração do questionário foi adaptado do modelo de Walton (1973) com base no plano de variáveis, apresentado no Quadro a seguir:

**Quadro 1 – Plano de variáveis.**

Fatores da QVT	Afirmativas
1. Compensação justa e adequada	A1; A2;
2. Condições de segurança e saúde no trabalho	A3; A4;
3. Utilização e desenvolvimento de capacidades	A5; A6
4. Oportunidades de crescimento e segurança	A7; A8; A9
5. Integração social na organização	A10; A11; A12
6. Garantias constitucionais	A13; A14; A15; A16
7. Trabalho e o espaço total de vida	A17; A18
8. Relevância social da vida no trabalho	A19; A20

**Fonte:** Adaptado de Walton (1973 apud CHIAVENATO, 2010, p. 491)

Após a coleta, os dados foram organizados de acordo com a semelhança das opiniões e em seguida transformados em gráficos criados com o auxílio de procedimentos estatísticos e com a utilização do programa *Microsoft Office Excel*, onde foram analisados pontos sobre a QVT.

#### **4 RESULTADOS**

Essa seção representa a análise de dados coletados na pesquisa de campo e interpretação dos resultados. Inicialmente será descrita a SICREDI (localizada no centro de Campina Grande – PB), seguida pela tabulação dos dados.

#### 4.1 DESCRIÇÃO DA EMPRESA\*

A empresa foi fundada por vinte e dois associados em 06 de novembro de 1995 em Campina Grande/PB. Atualmente, a instituição incorpora cento e vinte e duas unidades filiadas ao Sicredi, instituição financeira cooperativa, presente em vinte estados brasileiros. Na Paraíba existem quatro unidades de atendimento, sendo três em Campina Grande e uma no Município de Patos.

Sua missão é “disponibilizar aos associados orientação e soluções financeiras, promovendo a educação cooperativista e o seu bem-estar econômico e social.” A visão dessa empresa é “ser referência como instituição inovadora no relacionamento e na prestação de serviços financeiros aos seus associados.” A instituição defende e preserva os seguintes valores: ética, transparência, eficiência, igualdade, inovação, respeito aos normativos e responsabilidade social, os quais são difundidos para os mais de cinco mil associados, que tem suas vidas financeiras vinculadas à Cooperativa, atraídos pela possibilidade de gerar crescimento coletivo. Todas as suas atividades são embasadas no respeito e na ajuda mútua, tendo por objetivo proporcionar o crescimento da qualidade de vida para todos os seus associados.

Nesta fase são apresentados os resultados obtidos através da pesquisa realizada com os colaboradores da Sicredi Centro Paraibana, em Campina Grande-PB. A princípio, serão apresentados os resultados referentes ao perfil socioeconômico dos participantes e, em seguida os resultados obtidos através da pesquisa sobre a qualidade de vida no trabalho.

##### **4.1.1 Perfil socioeconômico**

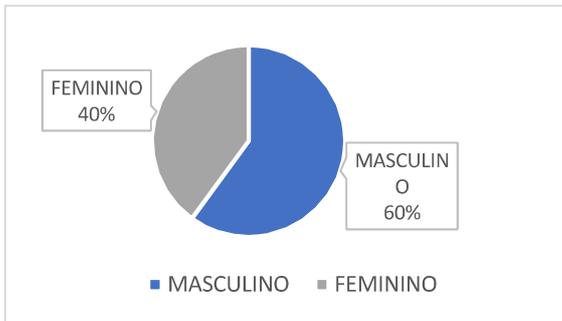
Foi traçado um perfil dos participantes, preservando a identidade dos colaboradores que se dispuseram a responder o questionário, conforme os gráficos que trazem aspectos

---

\* Disponível em: <https://www.sicredi.com.br/centroparaibana/>

socioeconômicos: gênero, faixa etária, estado civil, nível de escolaridade, renda mensal e cargo ocupado.

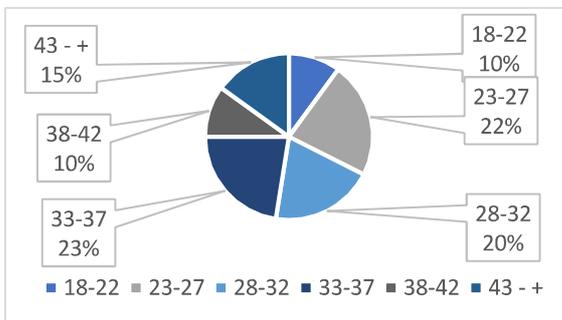
**Gráfico 1 – Gênero**



**Fonte:** Pesquisa direta, 29 nov.2018.

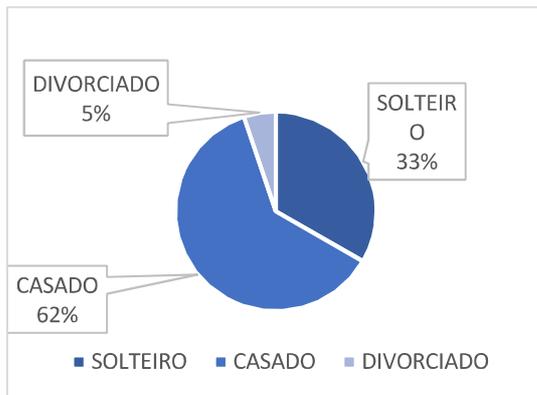
Observando o gráfico referente ao gênero, nota-se que a maioria, cerca de 60%, é do gênero masculino, e apenas 40%, feminino.

**Gráfico 2 – Faixa Etária**



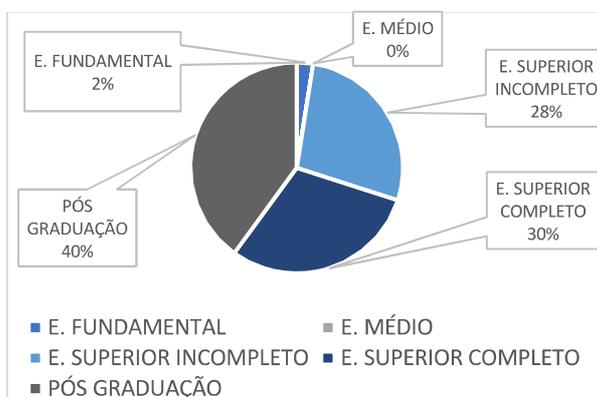
**Fonte:** Pesquisa direta, 29 nov.2018.

Em relação ao gráfico a faixa etária, 23% encontra-se na faixa etária entre 33-37 anos; seguido de 22% que tem entre 23-27 anos; 20% entre 28-32 anos; 15% entre 43 anos ou acima; e 10% entre 18-22 e 38-42 anos.

**Gráfico 3 – Estado Civil**

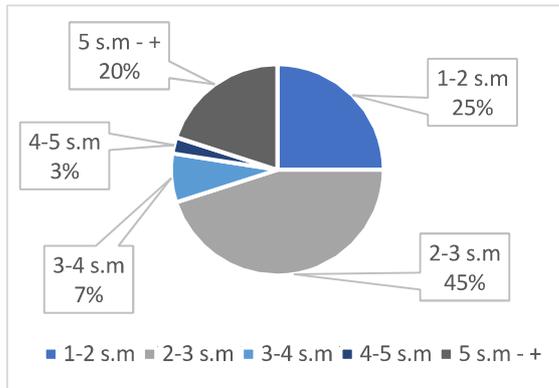
**Fonte:** Pesquisa direta, 29 nov.2018.

No gráfico que retrata o quesito estado civil, a maioria, 62% é casado; 33% são solteiros e cerca de 5% é divorciado.

**Gráfico 4 - Nível de escolaridade**

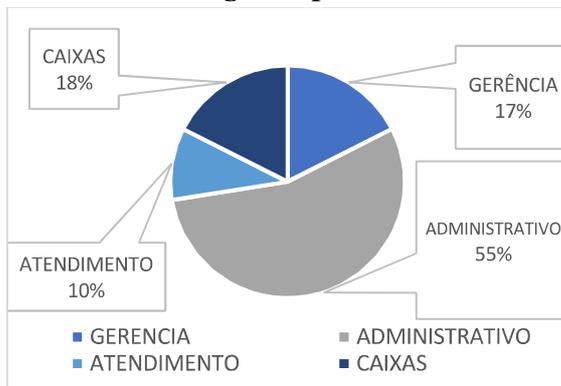
**Fonte:** Pesquisa direta, 29 nov.2018.

O gráfico onde é analisado o nível de escolaridade, constata-se que cerca de 40% possuem pós-graduação; 30% possuem nível superior completo; 28% possuem nível superior incompleto; 2% possuem apenas o ensino fundamental e o índice ensino médio não teve percentual.

**Gráfico 5 – Renda Mensal**

**Fonte:** Pesquisa direta, 29 nov.2018.

No gráfico onde aborda-se o aspecto renda mensal, cerca de 45% ganha de 2-3 salários; 25% ganha de 1-2 salários; 20% ganha acima de 5 salários; 7% ganha de 3-4 e apenas 3% ganha de 4-5 salários.

**Gráfico 6 – Cargo ocupado**

**Fonte:** Pesquisa direta, 29 nov.2018.

**Legenda:** s.m = Salário mínimo.

Em relação ao cargo ocupado, a maioria o que representa 55% ocupa cargos administrativos, seguido de 18% que trabalha nos caixas; 17% atua no setor de gerência e 10% no atendimento.

Após as análises referentes aos resultados expostos nos gráficos citados, pode-se afirmar que, a maioria é do gênero masculino; é de casados e trabalham em cargos administrativos, enquanto que um percentual mais elevado, mas que não atingiu a maioria, encontra-se na faixa etárias de 33-37 anos, é de pós-graduados e recebem 2-3 salários mínimos.

## 4.2 ANÁLISE DOS OITO FATORES DA QVT

A seguir, serão apresentados os resultados obtidos através de fundamentos, no modelo de Walton (1973), que aborda os oito fatores da QVT.

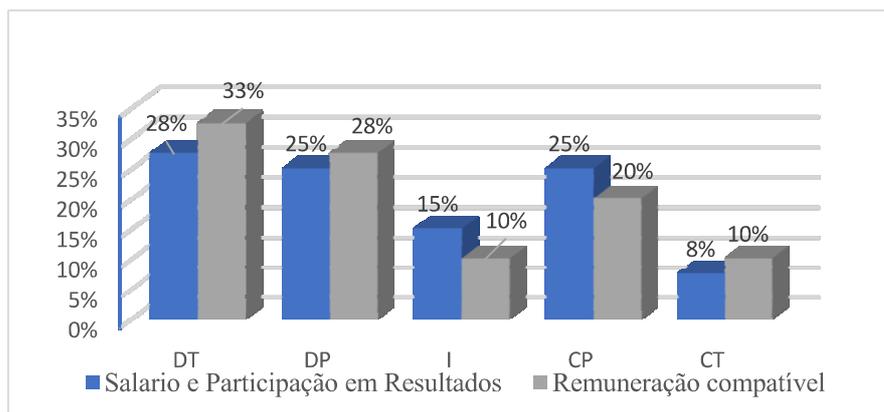
### 4.2.1 Compensação justa e adequada

Para analisar a variável “a compensação justa e adequada”, foram atribuídas duas assertivas, visando analisar se o salário e a participação em resultados são satisfatórios e se a remuneração seria compatível com a de outros profissionais. Após a análise dos questionários, foi constatado que:

De acordo com o gráfico 7, constatou-se que existe discrepância na percepção sobre a remuneração laboral. A maioria (53%) discordou, em maior e menor grau de discordância, da satisfação no tocante ao salário e participação nos resultados. Por outro lado, uma parcela significativa (25%) demonstra satisfação no aspecto citado anteriormente.

O gráfico 7 também demonstrou que os colaboradores da Sicredi (33%) não consideram a remuneração compatível com a dos outros profissionais. Portanto, apenas a minoria (9%) considera a compensação justa e adequada na Sicredi Centro Paraibana.

**Gráfico 7 – Compensação Justa e Adequada**



**Fonte:** Pesquisa direta, 29 nov.2018.

Sobre esse contexto, observa-se que, para se ter um bom nível de Qualidade de Vida no Trabalho, é necessário que o salário e participação em resultados sejam satisfatórios e compatíveis com os outros profissionais.

Compensação justa e adequada: visa medir a qualidade de vida do trabalho, tendo como parâmetro o salário recebido pela tarefa realizada, observando-se a sua equidade a outros membros que desempenham as mesmas funções tanto na organização onde trabalha como também de profissionais de outras empresas (CARVALHO; NASCIMENTO, 2011, p. 164).

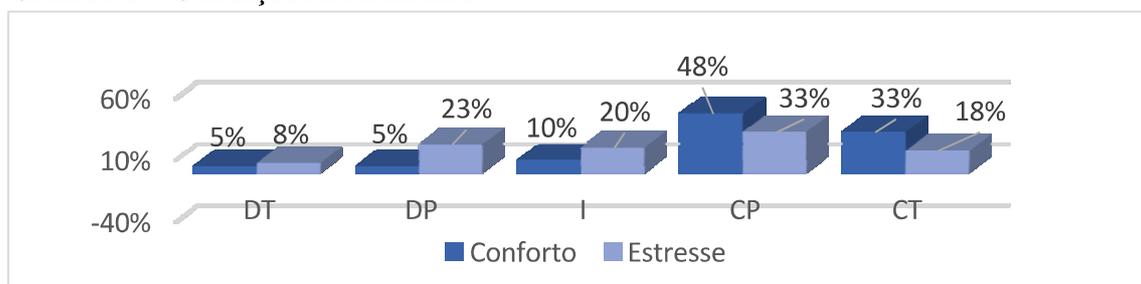
Diante do exposto, existe a necessidade de uma atenção especial dos gestores da empresa que com o passar dos tempos, provavelmente ganhará uma maior relevância, exigindo ainda mais da organização.

#### 4.2.2 Condições de Trabalho

As condições de trabalho são importantes para que o colaborador consiga uma maior produtividade. Nesse sentido, deve ser realizado um diagnóstico do ambiente de trabalho que envolve a satisfação e o bem-estar dos funcionários.

De acordo com o gráfico 8, um percentual correspondente a 48%, mas que não atingiu a maioria, concordou parcialmente com o conforto no ambiente de trabalho. No que diz respeito ao estado psicológico, apenas 8% não considera as atividades profissionais estressantes. O estresse no ambiente de trabalho pode ter consequências negativas que ocorrem principalmente quando os colaboradores se sentem pressionados e desconfortáveis com seus líderes e colegas.

**Gráfico 8 – Condições de trabalho**



**Fonte:** Pesquisa direta, 29 nov.2018.

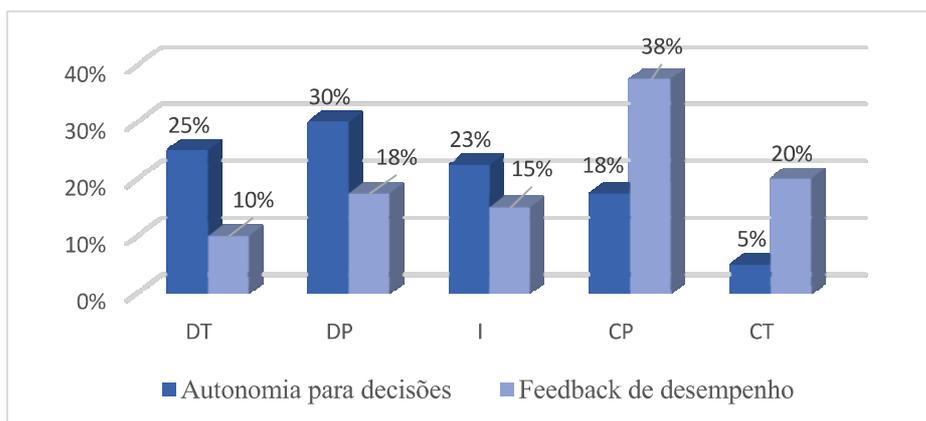
Torna-se necessário propor um ambiente de trabalho confortável aos seus colaboradores, para que as atividades sejam exercidas de forma mais efetivas. Para Chiavenato (2010, p. 470), “[...] um ambiente saudável de trabalho deve envolver condições ambientais físicas que atuem positivamente sobre todos os órgãos dos sentidos humanos – como visão, audição, tato, olfato e paladar”. É relevante adotar métodos que reduzam o esgotamento físico e mental no momento em que são desenvolvidas.

Sendo assim, admite-se que a empresa propõe aos seus colaboradores um ambiente de trabalho confortável, mas, precisará adotar medidas que reduzam o estresse emocional dos funcionários no que diz respeito à execução de suas atividades profissionais.

#### 4.2.3 Utilização e desenvolvimento de capacidades

Conforme o gráfico 9, constatou-se que apenas 5% dos entrevistados concordaram totalmente sobre a obtenção de autonomia para tomar decisões no trabalho. Em relação ao feedback sobre a avaliação de desempenho cerca de 38% concorda parcialmente e outra parcela dos entrevistados (20%) concordam totalmente.

**Gráfico 9 – Uso e desenvolvimento de capacidades**



**Fonte:** Pesquisa direta, 29 nov.2018.

Para desenvolver habilidades na questão de solucionar problemas e tomar decisão que contribuam com o desempenho da equipe, é necessário que os gestores tenham a capacidade de

ouvir, dar feedbacks e se relacionar com outras pessoas, cooperando para a promoção de um clima organizacional amistoso.

Conforme Robbins (2003), “é preciso dar feedback o tempo todo. E quando for feita a avaliação formal anual, os funcionários não deveriam ter surpresas. A avaliação formal anual deve ser um resumo daquilo que o funcionário vem escutando durante o ano”.

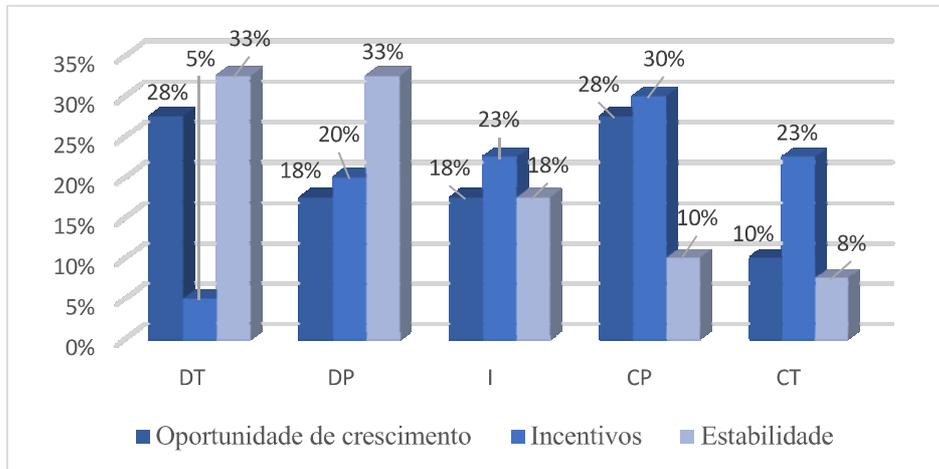
[...] todos os gerentes precisam ser treinados sobre como tornar o feedback construtivo. Uma avaliação anual eficaz - na qual o funcionário perceba a avaliação como justa, o gerente sincero e o clima construtivo[...]. (ROBBINS, 2003, p.138).

Com base nos resultados, pode-se afirmar que quanto ao critério “uso e desenvolvimento de capacidade”, no qual foram analisados indicadores de autonomia e feedback, 24% concordaram parcialmente e apenas 12,5% concordaram totalmente. Em relação ao processo de tomada de decisão no trabalho, por volta de 55% somando em maior e menor grau de discordância, acredita não ter autonomia para tomar decisões, mas afirmaram receber informações importantes sobre o seu rendimento nas atividades que desempenham. Portanto, a organização precisa ouvir mais seus colaboradores, avaliando seus questionamentos e proporcionando maiores níveis na execução das tarefas.

#### **4.2.4 Oportunidade de crescimento e segurança**

Nesta dimensão foram analisados os seguintes itens: possibilidade de ascensão na carreira, motivação e segurança no trabalho. No que diz respeito ao primeiro aspecto, uma parcela significativa (46%) não acredita plenamente na oportunidade de crescimento profissional na empresa.

O segundo item por sua vez revelou que na concepção dos colaboradores (53%) os incentivos melhoram a competência profissional. O último tópico revelou que os entrevistados não consideram possuir segurança (estabilidade) plena na organização (66%).

**Gráfico 10 – Oportunidade de crescimento e segurança**

Fonte: Pesquisa direta, 29 nov.2018.

Neste contexto, faz-se necessário verificar as oportunidades oferecidas pela empresa para que haja desenvolvimento pessoal e profissional, além da segurança dos colaboradores em seus empregos. Logo observou-se que os colaboradores não se sentem estáveis dentro da empresa, não enxergam oportunidades de ascensão em suas carreiras profissionais, mas, uma parte afirma que recebe algum tipo de incentivo para que possam crescer dentro da organização. Desta forma, é importante que a empresa procure melhorar de forma constante a sua Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), investindo mais em seus funcionários e criando oportunidades de crescimento.

Além disso, torna-se relevante que os clientes internos da empresa obtenham maiores níveis de satisfação e motivação, gerando conseqüentemente a elevação do desempenho pessoal e profissional.

#### 4.2.5 Integração Social na Organização

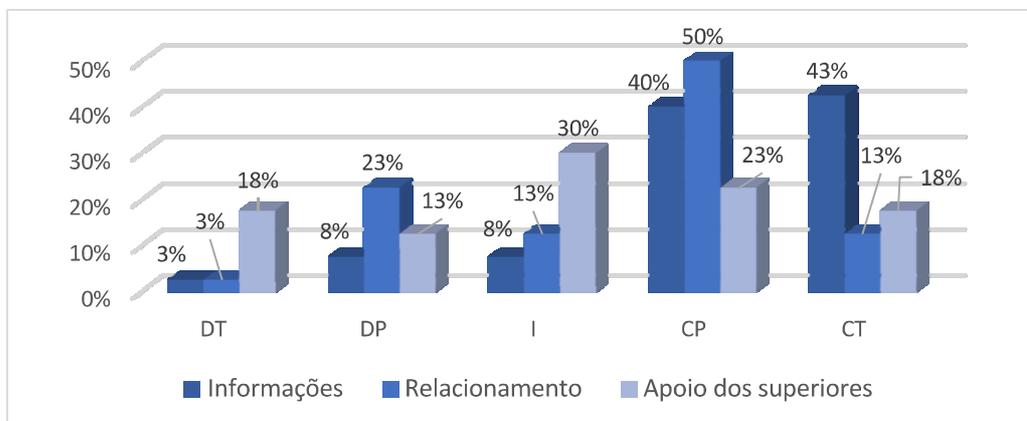
De acordo com o gráfico 11, cerca de 43% considera que as informações sobre reuniões e treinamentos são transmitidas com antecedência.

No tocante ao clima do ambiente de trabalho, verificou-se em linhas gerais que o relacionamento entre gestores e funcionários é amistoso. Em relação ao apoio emocional, um índice significativo (30%) se manteve indiferente. Por outro lado, apenas 18% concordou

totalmente com a seguinte questão: “sempre que necessário recebo apoio emocional da gerência”.

No aspecto referente ao apoio emocional: Sempre que necessário recebo apoio emocional da gerência; nota-se que 18% discordaram totalmente; 13% discordaram parcialmente; 30% manteve-se indiferente; 23% concordou parcialmente e 18% concordou totalmente.

**Gráfico 11 – Integração social na organização**



**Fonte:** Pesquisa direta, 29 nov.2018.

Neste sentido, torna-se notório que para se obter um nível adequado de QVT, são necessárias ações que incorporem um amistoso relacionamento entre os colaboradores, daí a importância de receber apoio da instituição, no sentido da orientação sobre normas e procedimentos internos no ambiente organizacional.

Para Limongi-França *et al.* (2013), “os principais focos de atuação gerencial estão associados a: sistemas de qualidade, potencial humano e saúde e segurança do trabalho; neste contexto, destaca-se o potencial humano.”

O foco potencial humano refere-se a capacitação, motivação e desenvolvimento profissional da força de trabalho, educação para a convivência social, para utilização de potencialidades e para o aprendizado organizacional – aqui se inserem as ações políticas (LIMONGI - FRANÇA, *et al.* 2013, p.173).

Agrupando-se os resultados, constatou-se no quesito: “integração social na organização”, que a maioria dos colaboradores é comunicado com antecedência sobre as

possíveis reuniões existentes na empresa e percebem um clima organizacional favorável; por outro lado, em relação ao apoio emocional dado pela gerência a maioria se manteve neutra.

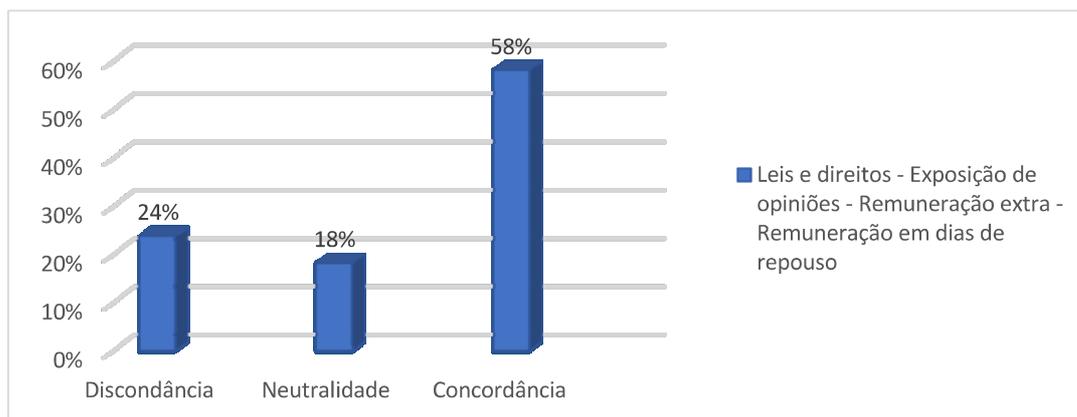
#### 4.2.6 Constitucionalismo

Essa dimensão aborda os seguintes aspectos: leis e direitos trabalhistas; exposição de opiniões; e por últimos questões relacionadas à remuneração por atividades imprevistas e o respeito aos dias de repouso.

Nesta etapa foi realizado um cálculo, agrupando o somatório dos índices de Concordância, Neutralidade e Discordância em maior e menor grau. Posteriormente, dividiu-se pelo total de alternativas do modelo, resultando na obtenção de média aritmética para elaboração do novo índice representado no gráfico abaixo.

De acordo com o gráfico 12, a maioria dos colaboradores (58%) acredita que as leis e os direitos trabalhistas são cumpridos de forma integral. De forma generalista, os colaboradores da empresa estudada concordam que as opiniões são dadas sempre que necessário, sem represálias; além disso, existe remuneração por atividades imprevistas (fora do horário de trabalho) e os dias de repouso remunerado são respeitados totalmente pela empresa.

**Gráfico 12 – Constitucionalismo**



**Fonte:** Pesquisa direta, 29 nov.2018.

De acordo com Chiavenato (2010, p. 448), “[...] as pessoas ajustam seus comportamentos as regras organizacionais; enquanto a organização monitora as metas e o alcance de objetivos”. Portanto, é necessário ressaltar que as leis e os direitos trabalhistas

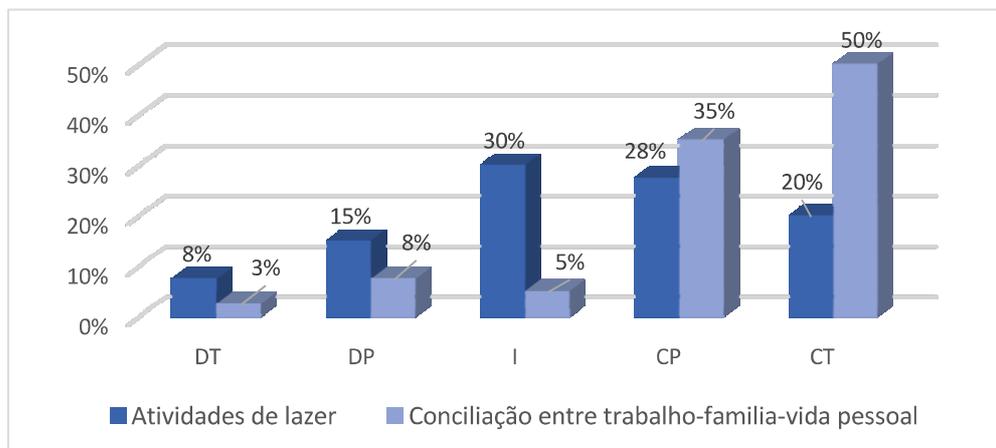
precisam ser cumpridos de forma integral, para que, desse modo um bom nível de QVT seja obtido nas organizações.

#### 4.2.7 O trabalho e o espaço total de vida

No tocante ao trabalho e o espaço total de vida, foram abordadas duas questões que incorporam o papel balanceado do trabalhador entre a sua vida pessoal e suas atividades trabalhistas.

Conforme o gráfico 13, os colaboradores da empresa objeto da pesquisa consideram que o trabalho permite a realização de atividades de lazer e/ou comunitárias (o nível de discordância é de aproximadamente 23% somando em maior e menor grau de discordância).

**Gráfico 13 – O trabalho e o espaço total de vida**



**Fonte:** Pesquisa direta, 29 nov.2018.

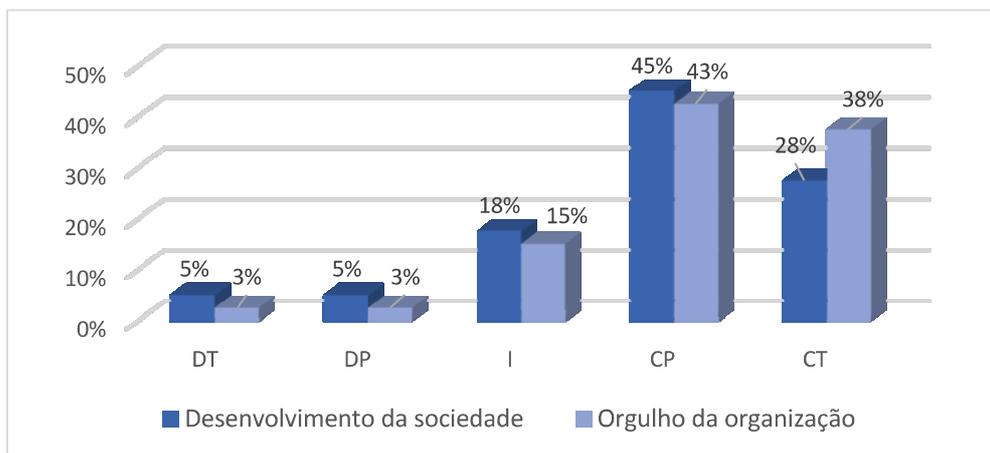
Ao realizar a análise e a junção dos resultados do quesito relacionado ao trabalho e ao espaço total de vida, pode-se afirmar que 50% concordou totalmente, desta maneira, torna-se perceptível que a organização permite aos seus colaboradores a conciliação de trabalho e vida pessoal, além da realização de atividades beneficentes ou de lazer.

### 2.4.8 Relevância social do trabalho na vida

Nesta última dimensão, de acordo com o gráfico 14, foram analisados os seguintes aspectos: a relevância do trabalho para o desenvolvimento da sociedade e o orgulho da fazer parte da organização.

No primeiro item apenas 5% dos entrevistados discordaram totalmente. O segundo aspecto teve um índice de concordância significativo (43% de concordância parcial e 38% total.)

**Gráfico 14 – Relevância social do trabalho na vida**



Fonte: Pesquisa direta, 29 nov.2018.

Neste sentido, é importante que os colaboradores possuam uma imagem positiva do seu trabalho, como também da contribuição para o desenvolvimento da sociedade, assim, é possível gerar um nível de autoestima e sentimento de orgulho em fazer parte da organização em que atuam.

O trabalho deve ser uma atividade social que traga orgulho para as pessoas 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 (CHIAVENATO, 2010, p. 490).

Enfim, de acordo com as afirmações acima pode-se mencionar que a maioria dos colaboradores concordou que seu trabalho é importante para a sociedade e que sente orgulho de fazer parte da organização.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Considera-se a QVT como uma ferramenta de grande importância para as empresas, pois, a mesma possui influencia na vida das pessoas, que por sua vez ajudam a melhorar o desempenho das organizações, com isso, ela vem ganhando mais espaço no meio organizacional, tendo investimentos em estratégias e processos com o objetivo de melhorar a saúde física e mental dos colaboradores, proporcionando efeitos de satisfação e motivação, para que desempenhem suas atividades com mais qualidade.

Para analisar o nível de QVT dos colaboradores da Sicredi Centro Paraibana na cidade de Campina Grande – PB, usou-se uma amostra de 61% do universo de 67 funcionários que formam a organização, em seguida foi realizada uma pesquisa a qual traçou o perfil socioeconômico dos participantes e aplicou-se um questionário, tomando como base o modelo proposto por Walton, onde foram analisados oito dimensões que são: compensação justa e adequada; condições de trabalho; uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização; constitucionalismo; o trabalho e o espaço total de vida; e relevância social do trabalho na vida.

Após as análises referentes aos resultados expostos nos gráficos citados, pode-se afirmar que, a maioria é do gênero masculino; é de casados e trabalham em cargos administrativos, enquanto que um percentual mais elevado, mas que não atingiu a maioria, encontra-se na faixa etárias de 33-37 anos, é de pós-graduados e recebem 2-3 salários mínimos.

Por meio da análise isolada e agrupada das oito dimensões propostas no modelo de Walton, constatou-se que a maior parte dos respondentes concordou com as assertivas propostas, onde cinco quesitos foram favoráveis a qualidade de vida no trabalho, sendo esses, Condições de trabalho; Integração social na organização; Constitucionalismo; O trabalho e o espaço total de vida e Relevância social do trabalho na Vida. Observou-se também que três dos

oito fatores mostraram-se desfavoráveis, sendo eles, Compensação justa e adequada; Uso e desenvolvimento de capacidades e Oportunidade de crescimento e segurança.

É importante destacar que mesmo sendo a maioria dos fatores satisfatórios, cabe a Sicredi Centro Paraibana, adotar melhorias em relação a Compensação justa e adequada; Uso e desenvolvimento de capacidades e Oportunidade de crescimento e segurança, o que evidencia que a empresa deverá melhorar a sua QVT nesses aspectos, procurando motivar mais seus colaboradores e dar mais oportunidade de crescimento aos mesmos.

Em relação ao aspecto Compensação justa e adequada, sugere-se que a empresa faça uma revisão em seu plano de cargos e carreira, implementando novas medidas de recompensa, com o objetivo de oferecer aos seus colaboradores uma remuneração satisfatória.

Já em relação ao Uso e desenvolvimento de capacidades, recomenda-se a criação de um meio em que os colaboradores possam expor suas ideias e as mesmas possam ser ouvidas e analisadas, desta forma, engajando o idealizador na prática da mesma e dando o devido reconhecimento pela iniciativa de aplicá-la em benefício da organização.

E no que diz respeito a Oportunidade de crescimento e segurança, cabe à empresa gerar mais oportunidades para seus colaboradores, através de promoções, sejam elas de níveis hierárquicos, cargos e aumentos em suas remunerações.

Portanto, o objetivo proposto neste estudo foi alcançado, levando em consideração que o nível de QVT entre os colaboradores da Sicredi Centro Paraibana em Campina Grande – PB, foi analisado e obteve-se um resultado satisfatório, destacando pontos que devem ser desenvolvidos para a obtenção de um nível ainda maior da QVT em seu ambiente organizacional.

Esse estudo apresentou limitações como a não utilização de outros modelos e ferramentas de qualidade de vida no trabalho no aspecto comparativo ao usado (Walton, 1993), o instrumento de coleta de dados foi aplicado em uma amostra de 61% do universo, não foi realizada nenhuma entrevista com os diretores da empresa e não houve aplicação para fins comparativos com outras instituições financeiras. Espera-se que as pesquisas sobre o tema em destaque (QVT), tenham sequência e que sejam utilizadas mais ferramentas nos procedimentos metodológicos, tais como, entrevista e outros modelos referentes a qualidade de vida no trabalho, no que diz respeito à análise em estudos subsequentes.

Sugere-se comparar os níveis de qualidade de vida no trabalho entre instituições financeiras distintas, com a finalidade de descobrir em qual organização o grau de qualidade de vida no trabalho é mais satisfatório e melhor, aplicar o instrumento de coleta de dados com o maior número possível de colaboradores que compõem o ambiente organizacional e fazer comparações isoladas em relação ao salário, setores, cargos e entre outros aspectos organizacionais, contribuindo na descoberta e solução de problemas existentes e futuros no âmbito empresarial e a valorização e enriquecimento dos ensaios referentes à área de QVT no meio acadêmico.

ANALYSIS OF THE QUALITY OF LIFE IN THE WORK OF THE EMPLOYEES OF  
SICREDI CENTRO PARAIBANA, IN CAMPINA GRANDE-PB.

**ABSTRACT**

The quality of life is currently becoming more evident in companies. People seek a more enjoyable and profitable work environment, thus the quality of life at work, becomes an essential tool in the labor market, which is responsible for providing positive results for the organizational environment, Prioritizing the social welfare of all employees and thus contributing to the development of the Organization. This article aimed to analyze the level of satisfaction of the collaborators on the QVT, in the company Sicredi Centro Paraibana, in Campina Grande-PB. The research carried out was characterized as a case study, exploratory, descriptive, bibliographic and field, and also, the quantitative method was adopted. The instrument used to collect the data was a questionnaire, consisting of five questions related to the socioeconomic profile and twenty based on the Walton Model (1973), distributed in eight factors. The study was applied to a universe of 66 employees of the aforementioned company, to measure the results, the Likert scale was used, which has five categories: I totally disagree, partially disagree, indifferent, partially agree and I totally agree. The results indicated that in the perception of the collaborators the QVT obtained higher rates of satisfaction. Therefore, it is up to the organization, object of this study, to maintain its methods in aspects where there was satisfaction and invest in strategies to improve the aspects that were unsatisfactory.

**Keywords:** Walton model. Quality of life. People management

## REFERÊNCIAS

- BITENCOURT, C. e COLABORADORES; **Gestão contemporânea de pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais**. Porto Alegre. Ed: Bookman, 2004.
- CARVALHO, A. V.; NASCIMENTO, L. P. **Administração de recursos humanos**. v. 1. São Paulo. Ed: Cengage Learning, 2011.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. Rio de Janeiro. Ed: Elsevier, 2010.
- COSTA, F. J; JÚNIOR, S. D. S. **Mensuração e Escalas de Verificação: uma Análise Comparativa das Escalas de Likert e Phrase Completion**. São Paulo. Ed: PMKT – Revista Brasileira de Pesquisas de Marketing, Opinião e Mídia, V. 15. P. 1-116, 2014
- FERNANDES, E. C. **Qualidade de Vida no Trabalho**. Salvador: Casa da Qualidade. Ed: Conte. 1996.
- FRANÇA, N. R.; PILLATI, L.A. **Gestão da qualidade de vida no trabalho (GQVT): uma articulação possível**. 2007. Disponível em: <<http://www.admpg.com.br/2007/anais/2004/artigos/T03-24.pdf>>. Acessado em: 12 mar. 2018.
- GONÇALVES, A. P. E. **Modelo para análise da percepção da qualidade de vida no trabalho**. setor de extração e beneficiamento de rochas ornamentais. Campos dos Goytacazes, 2011.
- LEÃO, W. **Elton Mayo e sua influência na área de operações**. Artigos. São Paulo. 2014. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/academico/elton-mayo-e-sua-influencia-na-area-de-operacoes/78802/>>. Acessado em: 15 de Nov de 2018.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C.; COUTINHO, M.L. Granja; MAXIMIANO, A. C. A. **Implantação de programas de qualidade de vida no trabalho com o modelo de gestão de projetos**. Revista Gestão e Projetos GeP, São Paulo, v.1, n.1, p.171-187, jan./jun. 2013
- MENEZES, L. R. **Qualidade de vida no trabalho e sua influência no clima organizacional: Estudo de caso em uma empresa do setor de alimentos**. Fortaleza: Universidade de Fortaleza – UNIFOR. 2008.
- ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**. São Paulo. Ed: Person Prentice Hall, 2005.
- ROBBINS, Stephen P. **A verdade sobre gerenciar pessoas**. Tradução Celso Roberto Paschoa; Revisão Técnica Carlos E. Mariano da Silva. São Paulo: Pearson Education, 2003.

SANT'ANNA, A. S; MORAES, L. F. R. **O Movimento da Qualidade de Vida no Trabalho:** um estudo de suas origens, evolução, principais abordagens e avanços no Brasil. Belo Horizonte. Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração da Universidade Federal de Minas Gerais. 1998.

SICREDI Centro Paraibana – **Institucional.** Disponível em: <<https://www.sicredi.com.br/centroparaibana/>>. Acessado em: 17 de set. 2018.

TUBINO, M. **A qualidade de Vida e a sua complexidade:** Esporte como fator de qualidade de vida. Piracicaba – SP. Unimep. 2002.

VERGARA, S.C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 9. São Paulo. ed. Atlas. 2011.