



**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**

MÁRCIO MARQUES DE LIMA

**ESTUDO NA PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DO SETOR DE
TELEMARKETING SOBRE A QVT NO HOSPITAL DA FAP
EM CAMPINA GRANDE – PB.**

**CAMPINA GRANDE – PB
2013**

MÁRCIO MARQUES DE LIMA

**ESTUDO NA PERCEÇÃO DOS COLABORADORES DO SETOR DE
TELEMARKETING SOBRE A QVT NO HOSPITAL DA FAP
EM CAMPINA GRANDE – PB.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Área de Concentração: Qualidade

Orientadora: Profa. MSc. Maria Dilma Guedes

É expressamente proibida 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 da dissertação.

L732e Lima, Márcio Marques de
Estudo na percepção dos colaboradores do setor de telemarketing sobre a QVT, no Hospital da FAP em Campina Grande -PB.
[manuscrito] / Márcio Marques de Lima. - 2014.
29 p. : il. color.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração)
Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2014.
"Orientação: Profa. Msc. Maria Dilma Guedes, Departamento de Administração e Economia".

1. Gestão de Pessoas. 2. Qualidade de Vida no Trabalho. 3. Modelo de Walton I. Título.

21. ed. CDD 658.3

MÁRCIO MARQUES DE LIMA

10,0 (dez)
M. Guedes

**ESTUDO NA PERCEÇÃO DOS COLABORADORES DO SETOR DE
TELEMARKETING SOBRE A QVT NO HOSPITAL DA FAP
EM CAMPINA GRANDE – PB.**

Aprovado em 10 / 03 / 2014.

COMISSÃO EXAMINADORA

Maria Dilma Guedes

Prof^a. MSc. Maria Dilma Guedes (UEPB)
Orientadora

Vilza Maria Batista

Prof^a. MSc. Vilza Maria Batista (UEPB)
Examinadora

Maria Marluce Delfino de Siqueira

Prof^a. Esp. Maria Marluce Delfino (UEPB)
Examinadora

CAMPINA GRANDE - PB

ESTUDO NA PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DO SETOR DE TELEMARKETING, SOBRE A QVT, NO HOSPITAL DA FAP EM CAMPINA GRANDE – PB.

LIMA, Márcio Marques de¹
GUEDES, Maria Dilma²

RESUMO

A Gestão de Pessoas vem contribuindo através de processos que buscam por meio de programas contribuir de forma significativa para melhorar a qualidade da condução das atividades empresariais, o que reflete na Qualidade de Vida. Assim, as pessoas são à base da organização e a Qualidade de Vida no Trabalho – QVT é fator de importância para administrar o bem estar do colaborador, que em condição favorável e agradável para trabalhar, aumenta sua produtividade e crescimento pessoal e profissional. Neste contexto, este artigo teve como objetivo analisar a percepção dos colaboradores do setor de telemarketing, sobre a QVT, no Hospital da FAP, em Campina Grande - PB. Caracteriza-se como estudo de caso, acompanhado de pesquisas exploratória, descritiva, bibliográfica, de campo, quantitativa e qualitativa. O instrumento utilizado foi um questionário composto por dez questões voltadas para o perfil socioeconômico dos pesquisados e vinte e duas baseadas no modelo de Walton (1973), distribuídas em 08 dimensões. Para mensurar os resultados da pesquisa utilizou-se a escala Likert, composta por cinco categorias: Concordo Totalmente; Concordo; Nem Concordo e Nem Discordo; Discordo e Discordo Totalmente. Nos resultados, em sete dessas dimensões houve maioria de concordância; entretanto em apenas uma delas - Constitucionalismo houve maioria de discordância. Apesar dos resultados serem favoráveis, espera-se que sejam envidados esforços para melhorar cada vez mais o nível de satisfação dos colaboradores, deixando-os mais felizes e motivados.

Palavras-chave: Gestão de Pessoas. Qualidade de Vida no Trabalho. Modelo de Walton.

ABSTRACT

The People Management is contributing through processes that seek through programs contribute significantly to improving the quality of conduct of business activities, which reflects on the quality of life. Thus, the people are the basis of the organization and the Quality of Work Life - QWL is important factor for managing the well-being of the employee, which in favorable and pleasant to work condition, increases your productivity and personal and professional growth. In this context, this article aims to analyze the perception of the employees of the telemarketing industry, on QWL, the Hospital of the FAP, in Campina Grande - PB. It is characterized as a case study, followed by exploratory, descriptive and bibliographic research, field, quantitative and qualitative. The instrument used was a questionnaire consisting of ten questions focused on the socioeconomic profile of respondents and twenty-two based on the model of Walton (1973), distributed in 08 dimensions. To measure the results of the survey used the Likert scale consisting of five categories: Strongly Agree, Agree, Neither Agree Nor Disagree and, Disagree and Strongly Disagree. In the results, in seven of these dimensions was most agreement; however only one of them - Constitutionalism was most disagreement. Although the results are favorable, it is expected that efforts are made to constantly improve the level of employee satisfaction, leaving them happier and motivated.

Keywords: People Management. Quality of Working Life. Walton model

¹ Graduando em Administração pela Universidade Estadual da Paraíba. E-mail: marciomarques9@hotmail.com

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

1 INTRODUÇÃO

A elevada competitividade no mercado atual vem exigindo preocupação das empresas em relação às pessoas que fazem parte da organização, pois dependem extremamente delas para o alcance de seus objetivos e metas.

A necessidade de estar sempre atenta às novas tendências e necessidades de seus clientes, que a cada dia estão mais exigentes, faz com que busquem por qualidade nos seus serviços e produtos oferecidos, o que as levam a cobrar cada vez mais de seus colaboradores resultados satisfatórios, porém devem atender não só as necessidades de seus clientes mais também de seus colaboradores, promovendo satisfação em desenvolver suas atividades, tornando-se peça chave da organização.

Investir nos funcionários é a melhor forma de se criar um ambiente produtivo dentro das organizações. As práticas de valorização do potencial humano, agregadas ao elevado grau de envolvimento e comprometimento da alta direção em querer de fato implantar programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) podem levar à valorização adequada do trabalho e à elevação do nível de motivação/satisfação dos trabalhadores, assim como à participação decisiva de produtividade e competitividade das organizações.

Verificar a percepção dos colaboradores sobre a QVT, dentro do ambiente empresarial, contribui para aprimorar o desenvolvimento institucional, na busca por programas que visem assegurar o desenvolvimento dos colaboradores e sucesso da organização. Com base nesta convicção surge o problema da pesquisa: Qual a percepção dos colaboradores do setor de telemarketing, sobre a QVT, no Hospital da FAP, em Campina Grande - PB?

Mediante esta perspectiva da importância da QVT para o sucesso da organização foi proposto este trabalho que tem como objetivo analisar a percepção dos colaboradores do setor de telemarketing, sobre a QVT, no Hospital da FAP, em 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: compensação justa e adequada, condição de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança,

integração social na organização, constitucionalismo, trabalho e espaço total de vida, e relevância social no trabalho. Tais aspectos são de grande relevância para mensurar a percepção dos colaboradores com relação à QVT. Assim, justifica-se a relevância do tema.

O presente trabalho encontra-se estruturado da seguinte forma: Resumo, Introdução, Revisão da Literatura, Caracterização da Empresa, Metodologia, Análise e Discussão dos Resultados, Considerações Finais e Referências.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 GESTÃO DE PESSOAS

De acordo com Chiavenato (2004), o contexto da gestão de pessoas é representado pela íntima interdependência das pessoas e das organizações. As pessoas passam boa parte de suas vidas trabalhando dentro das organizações. E o relacionamento antes considerado conflitante, hoje é baseado na solução em que todos ganham, cada uma com seus objetivos individuais e organizacionais.

As organizações estão mudando seus conceitos e alterando as suas práticas gerenciais, em vez de investirem diretamente nos produtos e serviços estão investindo nas pessoas que sabem como criar, desenvolver e melhorar os produtos e nas pessoas que sabem como satisfazer e encantar os clientes.

A moderna Gestão de Pessoas se baseia em três aspectos fundamentais que são: as pessoas como seres humanos e não como meros recursos; as pessoas como ativadores inteligentes de recursos organizacionais; e as pessoas como parceiros da organização, capazes de conduzi-la a excelência e ao sucesso.

Gil (2007, p. 17) diz que “Gestão de Pessoas é a função gerencial que visa a cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais.” Logo, não visa apenas aos objetivos da organização, mas também aos objetivos individuais do colaborador.

Já para Limongi-França (2007, p. 4-6),

A Gestão de Pessoas deve ocorrer a partir da visão integrada das pessoas e de questões fundamentais como: as expectativas sobre as relações de trabalho, o contrato psicológico entre o que a pessoa quer da empresa e o que esta quer do seu pessoal, perfis e tipos de personalidade, grupos, equipes, liderança, processos de cooperação, competição, apatia, cultura organizacional, valores, questões éticas, entre outros aspectos ligados a vida social.

De acordo com Dutra (2009, p. 17), a Gestão de Pessoas pode ser caracterizada por um “conjunto de políticas e práticas que permitem a conciliação de expectativas entre a organização e as pessoas, para que ambas possam realizá-las ao longo do tempo”. Neste sentido, é clara a íntima relação entre a organização e as pessoas, ambas buscando o alcance de metas e objetivos que satisfarão suas necessidades.

Carvalho (2011), complementa, dizendo que a gestão de pessoas, atrelada ao planejamento global da organização e relacionada à visão de inovação e melhorias, faz-se necessário para poder obter o comprometimento dos trabalhadores

Percebe-se, portanto, que a Gestão de pessoas é representada pelas organizações e pelas pessoas, formada por um conjunto de métodos, políticas, técnicas definidas com o objetivo de orientar as relações e comportamentos humanos maximizando assim o potencial do capital humano na organização.

2.1.1 Processos da Gestão de Pessoas

Chiavenato (2010, p. 14-15) aponta seis processos básicos de Gestão de Pessoas, a saber:

Processos de Agregar Pessoas. São os processos utilizados para incluir novas pessoas na empresa. Podem ser denominados processos de provisão ou de suprimentos de pessoas. Incluem recrutamento e seleção de pessoas.

Processos de Aplicar Pessoas. São os processos utilizados para desenhar as atividades que as pessoas irão realizar na empresa, orientar e acompanhar seu desempenho. Incluem desenho organizacional e desenho de cargos, análise e descrição de cargos, orientação das pessoas e avaliação do desempenho.

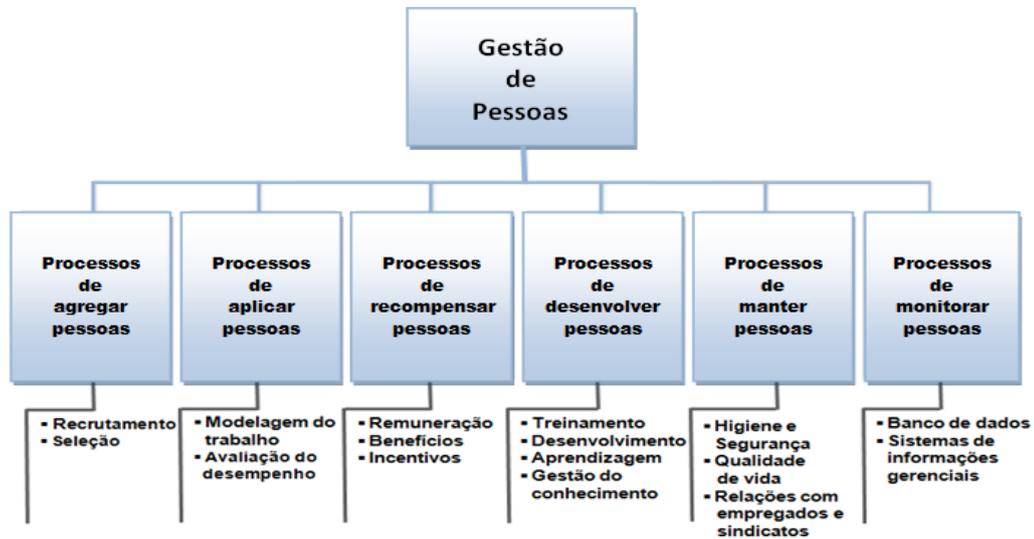
Processos de Recompensar Pessoas. São os processos utilizados para incentivar as pessoas e satisfazer suas necessidades individuais mais elevadas. Incluem recompensas, remuneração e benefícios e serviços sociais.

Processos de Desenvolver Pessoas. São os processos utilizados para capacitar e incrementar o desenvolvimento profissional e pessoal das pessoas. Incluem seu treinamento e desenvolvimento, gestão do conhecimento e gestão de competências, programas de mudanças e desenvolvimento de carreiras e programas de comunicação e consonância.

Processos de Manter Pessoas. São os processos utilizados para criar condições ambientais e psicológicas satisfatórias para as atividades das pessoas. Incluem administração da cultura organizacional, clima, disciplina, higiene, segurança e qualidade de vida e manutenção de relações sindicais.

Processos de Monitorar Pessoas. São os processos utilizados para acompanhar e controlar as atividades das pessoas e verificar resultados. Incluem banco de dados e sistemas de informações gerenciais (ver Figura 1).

Figura 1 – Os seis processos de Gestão de Pessoas



Fonte: Chiavenato (2010, p. 15)

O processo de agregar pessoas apresenta as duas primeiras etapas antes da contratação de funcionários. A primeira é o Recrutamento, nele as pessoas são convocadas para se candidatarem a vaga, após esta etapa ocorre a Seleção, que mediante as necessidades da organização escolhe o candidato com o perfil mais adequado para a vaga.

No processo de aplicar pessoas ocorrem a Modelagem do trabalho e a Avaliação de desempenho, que define as tarefas relacionadas aos cargos existentes na organização, desta forma no momento do recrutamento o candidato ficará ciente das suas atribuições e tarefas, entretanto, surge à necessidade de realizar uma avaliação quanto ao seu desempenho.

O terceiro processo visa recompensar as pessoas através de uma remuneração adequada, benefícios e incentivos, visto que as pessoas sentem-se motivadas através destas retribuições. Em seguida, desenvolvem-se as pessoas através do treinamento, desenvolvimento, aprendizagem e gestão do conhecimento, deste modo, são oferecidos nesta etapa novos conhecimentos, habilidades e destrezas para as pessoas tornarem seu trabalho diário mais eficiente.

O processo seguinte é manter as pessoas, pois de nada adianta saber agregar, aplicar, recompensar e desenvolver as pessoas, se não conseguir manter as pessoas na organização durante um longo prazo. Por fim, o último processo trata de monitorar as pessoas, de tal modo que consiga seguir, acompanhar, orientar e manter o comportamento das pessoas dentro de determinados limites de variação, utilizando de bancos de dados eficientes e sistemas de informações gerenciais.

Diante do exposto, o presente trabalho tratará do quinto processo, o de **manter pessoas**, mais especificamente da **Qualidade de Vida no Trabalho**.

2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Limongi-França e Arellano (2002, 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.

É importante destacar que o ser humano traz consigo sentimentos, ambições; cria expectativas, envolve-se, busca o crescimento dentro daquilo que desenvolve e realiza; uma vez que estas necessidades e desejos são satisfeitas o indivíduo passa a ter qualidade de vida. Assim, a Qualidade de vida passa a ser fundamental na existência das pessoas.

Rodrigues (2002, p. 21) quando se reporta a QVT, diz:

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 em diferentes níveis, além de resultar em diversos tipos de atividades e condutas dos indivíduos pertencentes a uma organização.

De acordo com o autor, a QVT envolve tanto os aspectos físicos e ambientais, quanto os aspectos psicológicos do local de trabalho, quando se fala em qualidade de vida envolve a vida familiar, educação, meio ambiente, lazer e trabalho, e a todos os aspectos motivacionais dos colaboradores.

Segundo Chiavenato (2008, p. 487), “a QVT representa o grau em os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização”. De acordo com o autor os fatores podem ser descritos em nove categorias, são elas: (1) Satisfação com o trabalho executado; (2) As possibilidades de futuro na organização; (3) O reconhecimento pelos resultados alcançados; (4) O salário percebido; (5) Os benefícios auferidos; (6) O relacionamento humano dentro da equipe e da organização; (7) O ambiente psicológico e físico de trabalho; (8) A liberdade de atuar e responsabilidade de tomar decisões; (9) As possibilidades de estar engajado e de participar ativamente.

Para 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”. Assim,

competem às organizações criar mecanismos capazes de proporcionar ao colaborador uma esperança de vida melhor, haja vista que todo trabalhador que tem QVT terá segundo o autor “o embrião” do bem estar e satisfação. Portanto, é válido destacar os modelos de QVT mais utilizados pelas organizações.

2.2.1 Modelos de QVT

A QVT proporciona um clima de segurança e respeito mútuo, os quais tanto ganham com isso o colaborador, quanto à empresa. Em busca de atender as necessidades tanto individuais quanto organizacionais, estudiosos pesquisaram modelos de QVT com a intenção de aperfeiçoar as relações de trabalho nas empresas. 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 [...]”, expostos a seguir:

2.2.1.1 Modelos de QVT de Nadler e Lawler

De acordo com Chiavenato (2010), para Nadler e Lawler, a QVT está fundamentada em quatro aspectos:

- Participação dos funcionários nas decisões;
- Reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho;
- Inovação do sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional;
- Melhoria no ambiente de trabalho quanto a condições físicas e psicológicas, horário de trabalho e etc. (idem, p. 489).

De acordo com Cavassani (2006), estes aspectos demonstram que o ser humano passa a ser parte integrante das organizações e mostra a evolução da importância dos mesmos. A tendência da participação nas decisões cede lugar, ao invés da ideia predominante até pouco, que os funcionários deviam ser simples executores e outros com mais capacidades, os planejadores e “pensadores”.

2.2.1.2 Modelo de QVT de Hackman e Oldhan

De acordo com Chiavenato (op. cit.), para Hackman e Oldhan, a QVT está fundamentada 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 suas funções;
5. Retroação do próprio trabalho: a tarefa deve proporcionar informação de retorno à pessoa para que ela própria possa autoavaliar 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 (idem, 489).

Para Hackman e Oldhan, as dimensões do cargo são fundamentais na QVT, estes aspectos produzem estados psicológicos críticos que conduzem a resultados pessoais e de trabalho que afetam diretamente a qualidade de vida no trabalho (CAVASSIANI, 2006).

2.2.1.3 Modelo de QVT de Walton

De acordo com Chiavenato (2010), para Walton, a QVT está fundamentada 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 (idem, p. 489-490).

O Quadro 1, exposto a seguir, complementa o modelo de Walton (1973) de forma resumida, agregando aos respectivos fatores da QVT, dimensões que poderão ser utilizadas como instrumento de pesquisa.

Quadro 1 – 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. Retroinformação
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, 491).

3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

Fundação Assistencial da Paraíba – FAP – fundada em 16 de março de 1965 pelo Dr. Cornelius de Ruyter. Encontra-se localizada no antigo Sítio Brito, bairro de Bodocongó, município de Campina Grande – PB. Sua área total é de 110 mil metros quadrados sendo 13 mil metros quadrados sua área construída. De início, era uma Associação – ASSONOR – Controle Governo Holandês, posteriormente se tornou

uma Fundação efetivada em 1968, sob administração de ilustres brasileiros presidentes, o atual é o Dr. José Jairo Oliveira.

Trata-se de uma entidade filantrópica sem fins lucrativos, com programa de atendimento ambulatorial, urgência, emergência, internação e atendimento de demanda espontânea e referenciada.

Sua missão é proporcionar saúde a população onde está inserido, com a máxima qualidade nos serviços oferecidos, com o emprego de tecnologia atualizada, com recursos humanos qualificados, buscando sempre o crescimento e consequente desenvolvimento do Hospital da FAP como uma instituição autossustentável, de forma integrada com a sociedade.

A visão atual é ser reconhecido como Hospital excelência nas especialidades de alta complexidade (Radioterapia, Quimioterapia, Hemodiálise) e de demais serviços de Média complexidade oferecidos à população.

A FAP presta serviços nas especialidades: Clínica Cirúrgica; Clínica Médica; Dermatologia; Fisioterapia; Ginecologia; Hemodiálise; Neurologia; Odontologia; Pediatria; Psicologia; Quimioterapia; Radiologia; Radioterapia; Serviço Social; Serviços Básicos; UTI Adulto; e UTI Infantil. É conhecido como Centro de Referência em: Hemodiálise; Oncologia (Quimioterapia e Radioterapia) e Tratamentos Intensivos.

O Setor de Telemarketing, objeto deste estudo, é um valioso trabalho Solidário, Social e Hospitalar. Existe aproximadamente há 10 anos no Hospital FAP. Com o objetivo de arrecadar doações para manutenção e sobrevivência das atividades filantrópicas. Composto por 24 funcionários distribuídos da seguinte forma: 01 Supervisora; 01 Auxiliar da supervisão; 12 Mensageiros que fazem a arrecadação das doações; e 10 Operadoras que realizam as ligações para os doadores. O objetivo deste setor é proporcionar um melhor atendimento do Setor Oncológico, e para poder continuar prestando esse atendimento, necessita de recursos advindos de suas doações.

4 METODOLOGIA

Para elaboração do trabalho, tomou-se como base a classificação de Vergara (2011), que diz que a pesquisa pode ser:

- **Quanto aos fins:**

- **Exploratória**, “permite ao pesquisador reunir elementos capazes de subsidiar a escolha do objeto e a definição do tema, além das justificativas teóricas do mesmo” (TACHIZAWA; MENDES, 2006, p. 61). Neste contexto, foi feito um levantamento que contribuiu para um maior conhecimento da área e tema escolhidos para estudo.
- **Descritiva**, que “expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza” (VERGARA, 2011, p. 47). No caso, foi feita, dentre outras, a descrição das variáveis do modelo da QVT, de Walton, adotado neste trabalho.
- **Quanto aos meios:**
 - **Pesquisa de Campo**, “é investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo” (idem, p. 47). Haja vista que, foram investigados todos os colaboradores do setor de telemarketing do Hospital da FAP.
 - **Bibliográfica**, “é um estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral” (idem, p. 48). Logo, foram utilizadas de autores da área para embasar a parte conceitual do referido trabalho.
 - **Estudo de caso**, “é o circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas essas como pessoa, família, produto, empresa, órgão público, comunidade ou mesmo país. Tem caráter de profundidade e detalhamento” (idem, p. 49). Logo, a organização escolhida foi o Hospital da FAP, especificamente o setor de telemarketing.

Foram utilizadas ainda, pesquisas quantitativa e qualitativa, entendidas como sendo: **Quantitativa** “A pesquisa quantitativa buscará uma análise quantitativa das relações de consumo, respondendo a questão ‘Quanto?’ para cada objetivo de projeto de pesquisa” (SAMARA; BARROS, 2002, p. 30). Enquanto que, **Qualitativa** “Preocupa-se com a interpretação do fenômeno considerando o significado que os outros dão as práticas” [...] (GONSALVES, 2001, p. 68).

A população pesquisada foi constituída por 24 funcionários do setor de telemarketing da FAP. Logo foi trabalhado todo o universo do respectivo setor.

O instrumento de pesquisa foi um questionário, aplicado nos dias 02 e 03 de fevereiro de 2014, composto por 33 perguntas fechadas, sendo 10 relacionadas ao perfil socioeconômico dos pesquisados e 23 referentes à QVT na percepção dos colaboradores. Utilizou-se, também a escala Likert, onde os entrevistados respondem cada item mediante cinco alternativas que classificam o nível de concordância ou discordância, representado através de: Discordo totalmente; Discordo; Nem concordo e nem discordo; Concordo; e Concordo Totalmente.

O modelo adotado para elaborar o questionário foi de Richard Walton (1973) por ser considerado clássico, em virtude de ter sido um modelo de análise de vários experimentos sobre QVT, tendo como base oito critérios, conforme Quadro 2.

Quadro 2 – Plano de variáveis

VARIÁVEIS	QUESTÕES
1- Compensação justa e adequada	Q.1; Q.2
2- Condições de trabalho	Q.3; Q.4;
3- Uso e desenvolvimento de capacidades	Q.5; Q.6;Q.7;
4- Oportunidade de crescimento e segurança	Q.8; Q.9; Q.10;
5- Integração social na organização	Q.11; Q.12;Q.13; Q.14;
6- Constitucionalismo	Q.15; Q.16; Q.17; Q.18;
7- O trabalho e o espaço total de vida	Q.19; Q.20; Q.21;
8- Relevância social do trabalho na vida	Q.22; Q23;

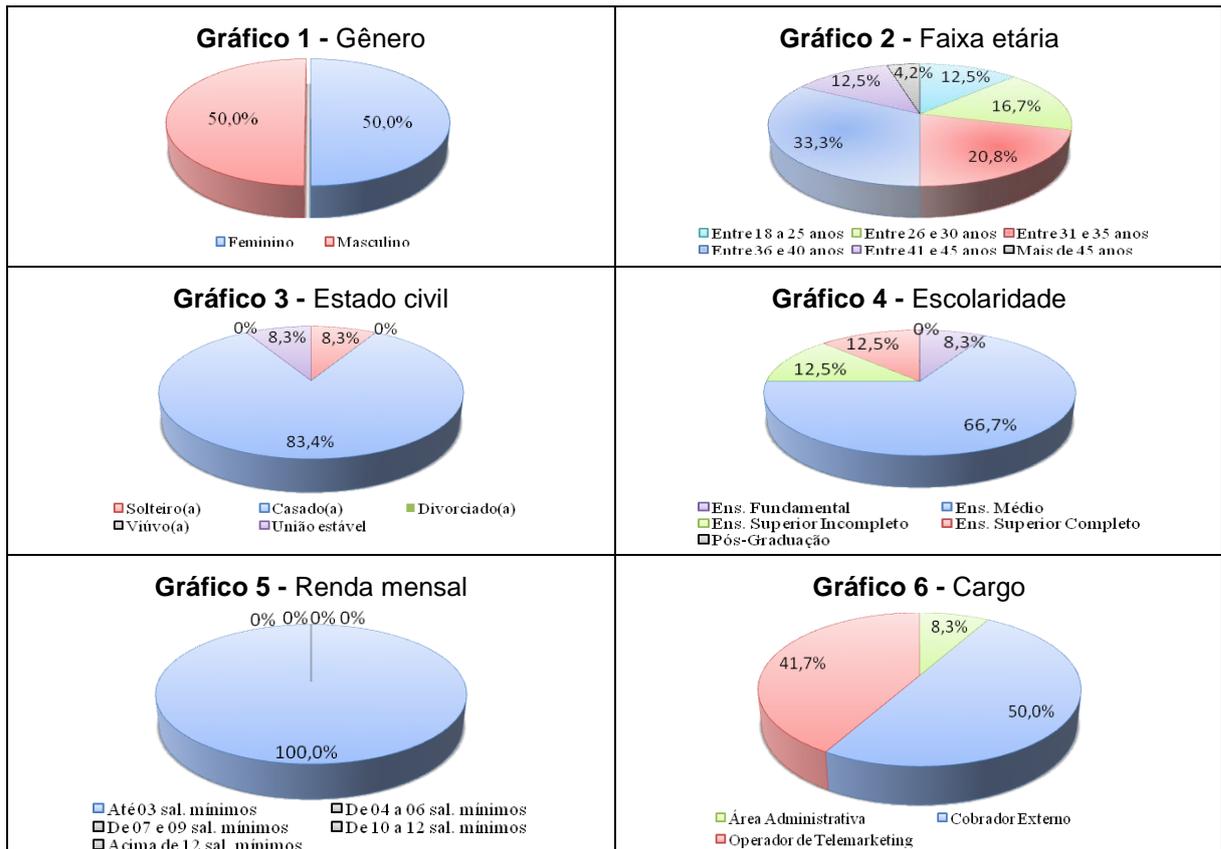
Fonte: Adaptado de Walton (1973 *apud* CHIAVENATO, 2010, 491).

Os dados coletados foram organizados e em seguida houve um tratamento estatístico, por meio de planilha eletrônica do programa da Microsoft Office Excel. Para melhor compreensão foram agrupadas as categorias: Discordo Totalmente e Discordo (Discordância); Nem Concordo e Nem Discordo (Neutralidade); Concordo e Concordo Totalmente (Concordância).

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 PERFIL SÓCIOECONÔMICO DOS COLABORADORES

Para traçar o perfil socioeconômico dos colaboradores foram levadas em consideração as variáveis: gênero, faixa etária, estado civil, escolaridade, renda mensal, cargo (Gráficos 1 a 6); tempo de trabalho na empresa, carga de trabalho semanal, atividades que realiza como prática de qualidade de vida, pratica algum tipo de atividade física regular (Gráficos 7 a 10).



Fonte: Pesquisa direta, fev./2014.

No Gráfico 1, apresenta uma divisão igualitária, ou seja, 50,0% respectivamente disseram ser do gênero masculino e feminino. Logo não há preferência por gênero.

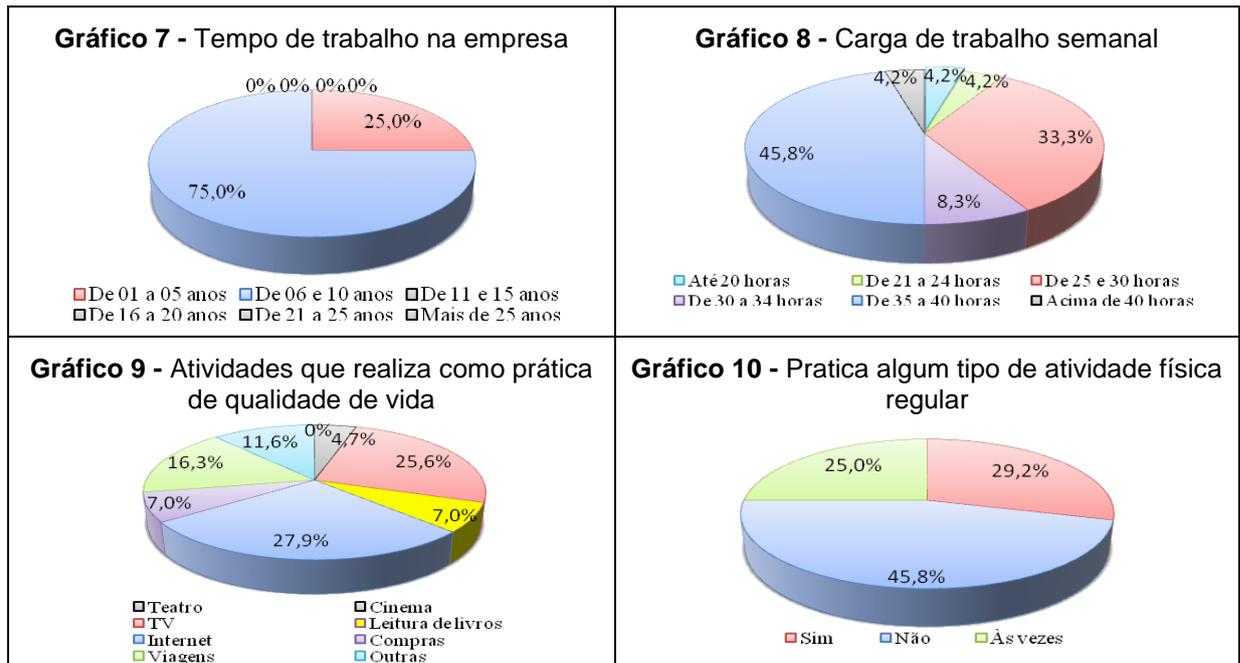
De acordo com o Gráfico 2, nota-se que mesmo não sendo maioria, mas um percentual mais elevado, 33,3%, informaram que se encontram na faixa etária entre 36 a 40 anos, seguida de 20,8% que estão entre 31 e 35 anos. Logo, agrupando-se, obtêm-se a maioria 54,1% que está entre 31 e 40 anos. Enquanto que, 16,7% afirmaram entre 26 e 30 anos, respectivamente 12,5% disseram entre 18 e 25 anos, e entre 41 e 45 anos; e apenas 4,2% mencionaram mais de 45 anos.

O Gráfico 3 mostra que dos funcionários pesquisados, a maioria é de casados, ou seja, 84,0%; enquanto que 8,3% são solteiros e/ou união estável; ninguém disse ser viúvo ou desquitado.

No que concerne a escolaridade, no Gráfico 4, observa-se que, 66,7% dispõem de ensino médio; seguido de 12,5%, que afirmaram respectivamente ensino superior incompleto ou completo; uma minoria, 8,3%, disse ter ensino fundamental; não havendo pós graduados.

Quanto ao Gráfico 5, por unanimidade os respondentes afirmaram de ter como remuneração até 3 salários mínimos.

O Gráfico 6, diz que metade dos pesquisados é composta por cobrador externo; 41,7% são operadores de telemarketing; e apenas 8,3% atuam na área administrativa.



Fonte: Pesquisa direta, fev./2014.

O Gráfico 7 apresenta o tempo que trabalha na empresa, onde a maioria, 75,0% disse que já está na empresa entre 6 e 10 anos; enquanto que o restante, 25,0% indicou de 1 a 5 anos. Logo, observa-se que os colaboradores já se encontram na organização a bastante tempo.

Quando questionados sobre a carga horária de trabalho, de acordo com o Gráfico 8, um percentual elevado, mas que não atingiu a maioria, 45,8%, dedicam à empresa de 35 a 40 horas; 33,3% disseram de 25 a 30 horas; 8,3% afirmaram 2 horas; e respectivamente 4,2%, apontaram até 20 horas, de 21 a 24 horas e acima de 40 horas.

O Gráfico 9, apresenta um resultado diversificado, onde 27,9% disseram utilizar a internet; 25,6% optaram por TV; 16,3% indicaram, viagens; 11,6% outras atividades; respectivamente 7,0% leitura de livros e/ou cinema; e apenas 4,7 informaram, cinema; nenhum respondente informou teatro.

Por último, o Gráfico 10, um percentual elevado, mas que não atingiu maioria, 45,8% disse não, ou seja, não praticar atividade física; 29,2% disseram sim, que praticam atividade física regularmente; enquanto que 25,0% informaram, às vezes.

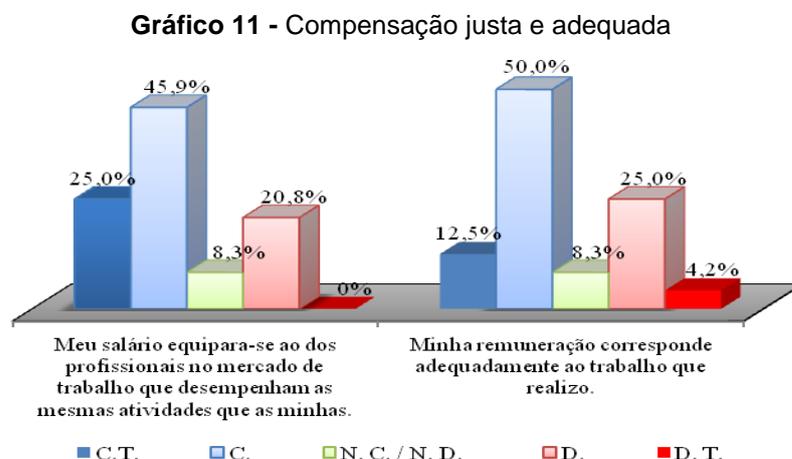
4.2 ANÁLISE DAS DIMENSÕES DA QVT

A seguir, serão apresentados os resultados obtidos nas oito dimensões da QVT, segundo o modelo de Walton, a saber:

4.2.1 Compensação Justa e Adequada

De acordo com o Gráfico 11, quando questionados: Meu salário se equipara ao dos profissionais no mercado de trabalho que desempenham as mesmas atividades que as minhas, verifica-se que um percentual elevado, mas que não chegou a ser maioria, 45,9% informou Concordo; e 25,0% disseram Concordo totalmente. Logo, agrupando-se os resultados vê-se que a maioria 70,9% concordou; seguindo de 20,8% de discordância; 8,3% permaneceram neutros; e não houve discordo totalmente.

Na segunda questão que mensurou essa dimensão: Minha remuneração corresponde adequadamente ao trabalho que realizo; 50,0% disseram concordo; 12,5% afirmaram concordo totalmente; mas, agrupando-se esses resultados, obtêm-se maioria, 62,5% de concordância; 25,0% discordaram; 8,3% permaneceram na neutralidade; e apenas 4,2% disseram discordo totalmente.



Fonte: Pesquisa direta, fev./2014.

Neste contexto, Carvalho e Nascimento (2011, p.164), dizem que,

Compensação justa e adequada: visa medir a qualidade de vida no 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.

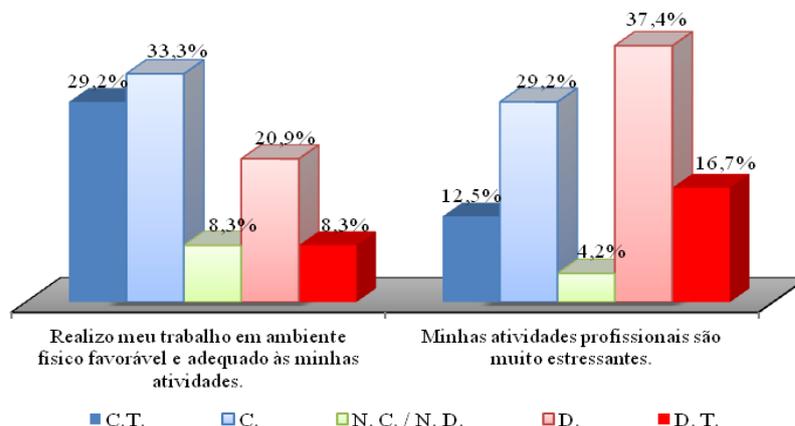
Analisando-se as duas questões, pode-se afirmar que quanto ao primeiro critério analisado por Walton - compensação justa e adequada - para verificar se há QVT, no setor de telemarketing da FAP, a maioria dos funcionários concordou que a Compensação é justa e adequada para as atividades que desempenha, tanto no indicador remuneração adequada quanto na equidade externa.

4.2.2 Condições de Trabalho

No Gráfico 12, para mensurar este indicador foram selecionadas duas assertivas, na primeira levou-se em consideração o ambiente físico, perguntando-se: Realizo meu trabalho em ambiente físico favorável e adequado às minhas atividades, onde se agrupando 33,3% concordância com 29,2% de concordo totalmente, obtêm uma maioria, 62,5% de concordância; 20,9% de discordância; e 8,3% responderam respectivamente, nem concordo e nem discordo, e discordo totalmente. Logo, para a maioria o ambiente físico é favorável e adequado.

Na segunda questão - quanto à jornada de trabalho, estresse e carga de trabalho, foi perguntado: Minhas atividades profissionais são muito estressantes. Nesta aconteceu o inverso, ou seja, agrupando-se 37,4% de discordância com 16,7% de discordo totalmente, obteve-se a maioria, 54,1%, de discordância; 29,2% concordaram, 12,5% concordaram totalmente e apenas 4,2% mantiveram-se neutros. Logo, para a maioria as atividades desenvolvidas não são estressantes.

Gráfico 12 - Condições de trabalho



Fonte: Pesquisa direta, fev./2014.

De acordo com 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”. Para Carvalho e Nascimento (2011, p. 313), segurança do trabalho é identificada como sendo “conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas e psicológicas empregadas para prevenir acidentes, quer eliminando as condições inseguras do ambiente, quer instruindo ou convencendo as pessoas de práticas preventivas”.

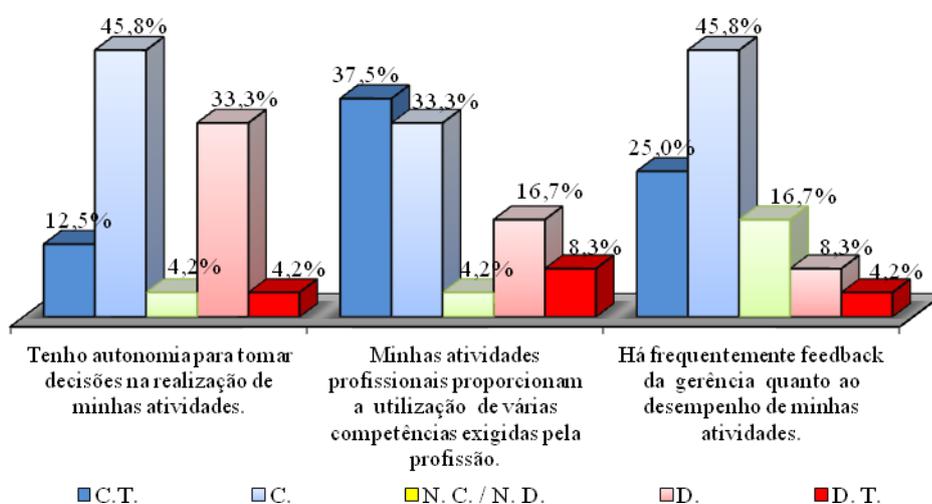
A partir da análise dessas duas questões, que avaliam o critério Condições de Trabalho, levando em consideração o indicador ambiente físico é saudável e o indicador jornada de trabalho, estresse e carga de trabalho, questionado o estresse no trabalho. A maioria dos funcionários acha o ambiente físico saudável, no entanto quanto a existência de estresse no trabalho, a maioria discordou. Portanto, as atividades desenvolvidas pelos pesquisados não são muito estressantes.

4.2.3 Uso e Desenvolvimento de Capacidades

Neste indicador, vê-se no Gráfico 13 que foram levadas em consideração três questões. Na primeira: autonomia - Tenho autonomia para tomar decisões na realização de minhas atividades; verificou-se que: agrupando-se 45,8% que concordaram com 12,5% que concordaram totalmente, tem-se uma maioria, 58,3% de concordância; 33,3% que discordaram e respectivamente 4,2% discordaram totalmente e/ou mantiveram-se neutros.

Na segunda questão - variedade de habilidade, ou seja: Minhas atividades profissionais proporcionam a utilização de várias competências exigidas pela profissão, também, agrupando-se: 37,4% de concordo totalmente com 33,3% de concordo, tem-se maioria de 70,7% de concordância; 16,7% que discordaram e 8,3% que discordaram totalmente; e apenas 4,2% disseram não concordo e nem discordo.

A terceira questão - retroinformação, foi perguntado: Recebo frequentemente *feedback* da gerência quanto ao desempenho de minhas atividades. No resultado vê-se que houve 45,8% de concordância com 25,0% de concordo totalmente; onde maioria, 70,8% afirma que há *feedback*; 16,7% permaneceram neutros; 8,3% discordaram e 4,2 discordaram totalmente.

Gráfico 13 - Uso e Desenvolvimento de Capacidades

Fonte: Pesquisa direta, fev./2014.

É válido acrescentar que “[...] para ser bem-sucedido é imprescindível ir além, ser proativo e, principalmente, empreendedor [...]” (CHIAVENATO, 2010, p. 471).

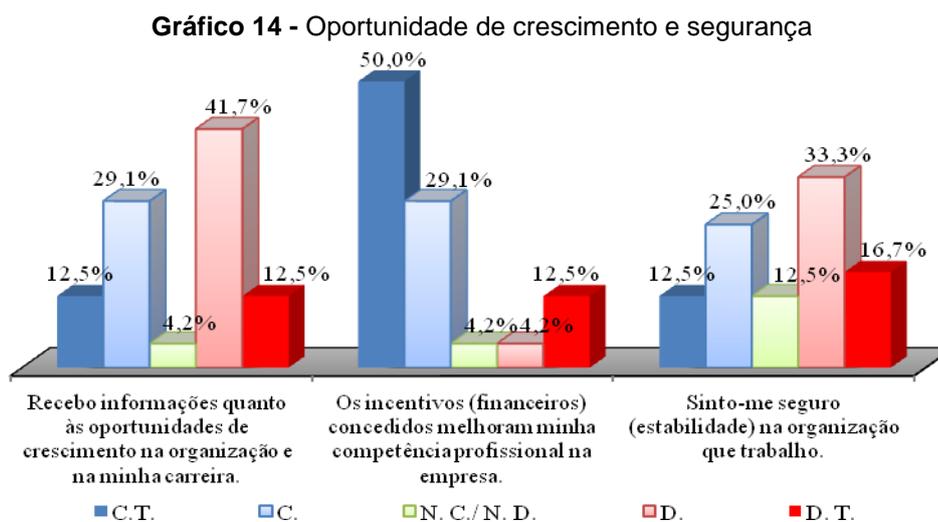
De acordo com o resultado da análise das questões pode-se afirmar que quanto ao critério uso e desenvolvimento de capacidade, no qual foram analisados os indicadores variedade da habilidade, autonomia e retroinformação que a maioria dos funcionários concordou que existem esses indicadores nas atividades que exercem.

4.2.4 Oportunidade de Crescimento e Segurança

Observa-se no Gráfico 14, Tal qual o indicador anterior foram elaboradas três questões. Entretanto, na primeira questão - Possibilidade de carreira, na questão: Recebo informações quanto às oportunidades de crescimento na organização e na minha carreira. Nota-se que há insatisfação, haja vista que 41,7% discordaram e 12,5% discordaram totalmente, perfazendo maioria de 54,2% de concordância; 29,1% concordaram e 12,5% concordaram totalmente; apenas 4,2% demonstram neutralidade.

Na segunda questão - Crescimento pessoal, ou seja: Os incentivos (financeiros) concedidos melhoram minha competência profissional na empresa; houve uma inversão, pois 50,0% concordaram totalmente e 29,1% concordaram, constituindo maioria de 79,1%; 12,5% discordaram totalmente; e respectivamente 4,2% discordaram e/ou permaneceram na neutralidade.

Quanto à terceira assertiva - Segurança no emprego: Sinto-me seguro (estabilidade) na organização que trabalho, verificou-se que 33,3% discordaram e 16,7% discordaram totalmente, somando-se chega-se a 50,0%, ou seja metade dos colaboradores discordou, o que significa que eles não tem estabilidade ou segurança no emprego; enquanto que 25,0% concordaram e 12,5% concordaram totalmente; seguido de 12,5% que mantiveram-se neutros.



Fonte: Pesquisa direta, fev./2014.

Neste contexto, é válido citar o que diz Carvalho (2011), faz-se necessário verificar as oportunidades oferecidas pela empresa para o desenvolvimento e crescimento pessoal, bem como para a segurança no emprego. Tais aspectos, deverão ter como base perspectivas de ascensão profissional e grau de permanência (segurança) no emprego.

Verifica-se que, quanto ao critério que Walton considera essencial para que se tenha qualidade de vida no trabalho, a empresa em estudo precisa melhorar no critério oportunidade de crescimento e segurança, pois nos dois indicadores analisados não houve satisfação dos funcionários na sua maioria, principalmente nos indicadores crescimento pessoal e segurança no trabalho onde os funcionários demonstram insatisfação e insegurança.

4.2.5 Integração Social na Organização

Nesta dimensão, representada através do Gráfico 15, elegeram-se quatro perguntas. Na primeira questão: As informações sobre reuniões, encontros e

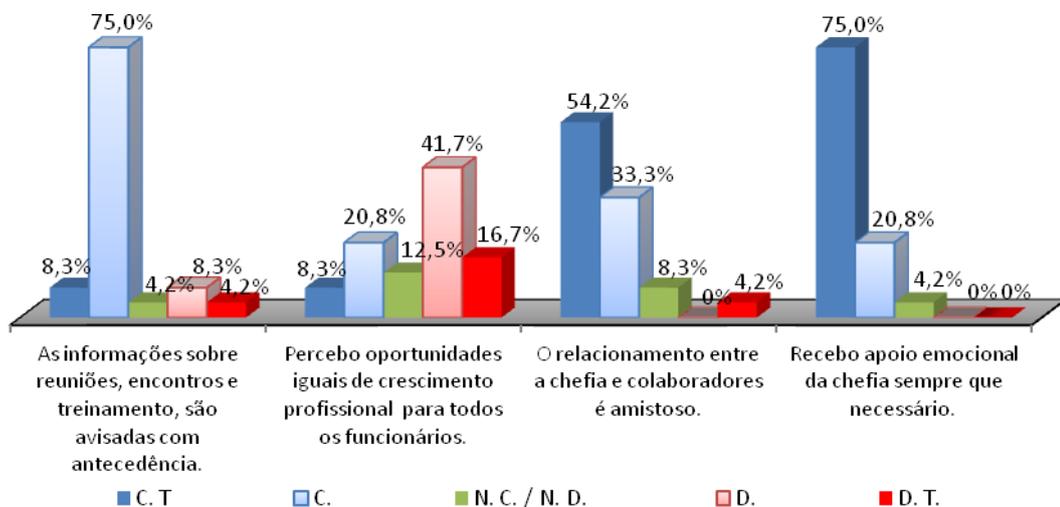
treinamentos que são agendados na empresa e que exigem a sua participação são avisadas com antecedência, pode-se confirmar que a maioria 75,0% concordou e 8,3% concordaram totalmente, obtendo-se, assim, 83,3% de concordância; 8,3% discordaram e respectivamente 4,2% discordaram totalmente e/ou mantiveram-se neutros.

Na segunda pergunta - Igualdade de oportunidades, perguntou-se: Percebo oportunidades iguais de crescimento profissional nesta empresa para todos os funcionários, sem distinção. Nesta assertiva, 41,7% discordaram e 16,7% discordaram totalmente, logo obteve-se uma maioria de 58,4% de discordância; 20,8% concordaram e 8,3% concordaram totalmente; e 12,5% nem concordaram e nem discordaram.

Na terceira questão - Relacionamento, onde: O relacionamento entre Direção, Coordenação e colaboradores é amistoso. A maioria 54,2% concordo totalmente e 33,3% concordaram, ou seja, agrupando-se, tem-se: 87,5% de concordância, percentual bastante significativo; 8,3% mantiveram-se neutros; 4,2% discordaram totalmente e não houve discordância.

Na última e quarta questão: Recebo apoio emocional da gerência sempre que necessário, percebeu-se um alto índice de satisfação, pois 75,0% concordaram e 20,8% concordaram totalmente, perfazendo maioria de 95,8%; 4,2% mantiveram-se neutros e não houve discordância ou discordo totalmente.

Gráfico 15 - Integração Social na Organização



Fonte: Pesquisa direta, fev./2014.

Neste contexto, Dutra (2009, p. 88), destaca que,

A integração social são ações que procuram aclimatar a pessoa em seu ambiente de trabalho, informar sobre a organização e seu negócio, estabelecer ligação com pessoas, dentro e fora da organização, importantes para o trabalho da pessoa, oferecer orientações sobre normas e procedimentos importantes etc.

Analisando-se isoladamente, fica nítido em houve maioria de satisfação em três questões e que apenas na segunda, houve maioria de discordância. Logo, a empresa tem que investir, ou mudar sua postura, procurando promover oportunidade de crescimento de forma igualitária para seus colaboradores.

4.2.6 Constitucionalismo

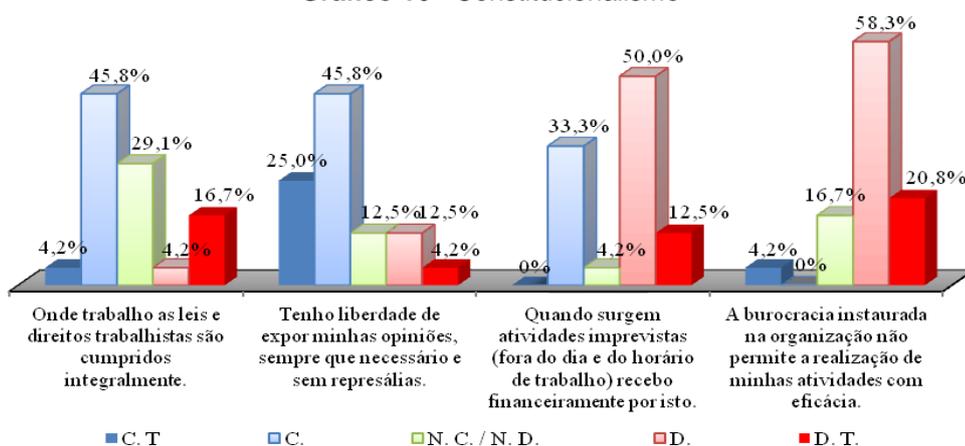
No que concerne a Constitucionalismo, o Gráfico 16, mostra que, quatro questões foram elaboradas. A primeira diz respeito às leis e direitos trabalhistas: Onde trabalho as leis e direitos trabalhistas são cumpridos integralmente. Verificou-se que se forem agrupados concordo 45,8% com concordo totalmente 4,2%, totaliza metade das respostas que concordou; seguida de 29,1% de neutralidade, 16,7% discordaram totalmente e apenas 4,2% discordaram.

Na questão dois, privacidade pessoal: Quando surgem atividades imprevistas (fora do dia e do horário de trabalho) recebo financeiramente por isto, percebe-se que 45,8% concordaram e 25,0% concordaram totalmente. Logo, obteve-se 70,8% de concordância; 12,5% respectivamente disseram neutralidade e/ou discordância; e apenas 4,2% discordaram totalmente.

Na terceira opção foi indicada - Liberdade de expressão: Tenho liberdade de expor minhas opiniões, sempre que necessário e sem represálias; inversamente, à questão anterior, 50,0% discordaram e 12,5% discordaram totalmente. Assim, 62,5%, a maioria discordou desta assertiva; enquanto, 33,3% concordaram e não houve concordância total; apenas 4,2% de neutralidade. Neste caso, a empresa deverá ser mais flexível e permitir que os colaboradores expressem suas opiniões.

A quarta e última assertiva - Normas e rotinas: A burocracia instaurada na organização não permite a realização de minhas atividades com eficácia; a maioria, 58,3% discordou e 20,8% discordaram totalmente, ou seja, 79,1%, a maioria concordou; 16,7% mantiveram-se neutros; apenas 4,2%, uma minoria concordou e totalmente e não houve concordância. Logo, as normas e rotinas não atrapalham a eficácia (resultados) nas atividades.

Gráfico 16 - Constitucionalismo



Fonte: Pesquisa direta, fev./2014.

Chiavenato (2010, p. 448), afirma que “[...] as pessoas ajustam seus comportamentos as regras organizacionais, enquanto a organização monitora as metas e o alcance de objetivos”.

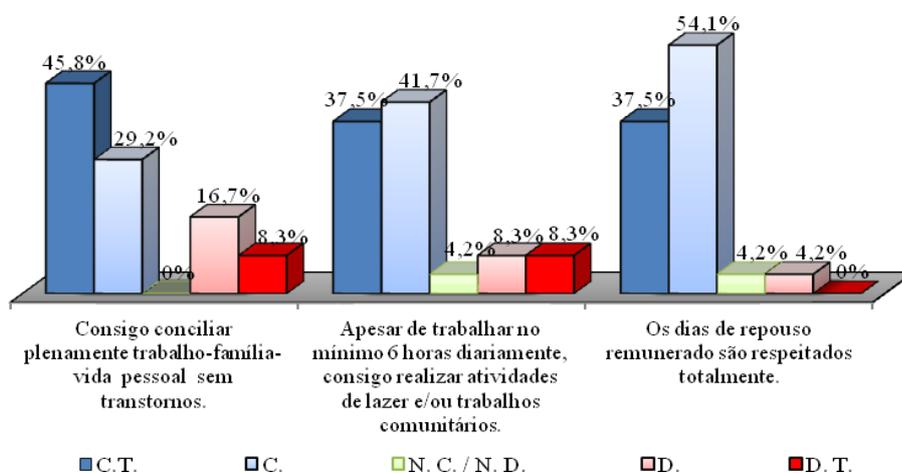
Na análise das questões que abrangem o critério Constitucionalismo a empresa não está colaborando para que haja QVT, principalmente no indicador liberdade de expressão.

4.2.7 Trabalho e Espaço Total de Vida

O Gráfico 17, indica que foram formuladas três perguntas para mensurar o Papel balanceado no trabalho. Quanto a: Consigo conciliar plenamente trabalho-família-vida pessoal sem transtornos, obteve-se: 43,8% que concordaram totalmente e 29,2% que concordaram, perfazendo maioria, 75,0% de concordância; 16,7% discordaram e 8,3% discordaram totalmente; não houve neutralidade.

Na pergunta: Apesar de trabalhar no mínimo 6 horas diariamente, consigo realizar atividades de lazer e/ou trabalhos comunitários. Nesta, 41,7% concordaram e 37,5% concordaram totalmente; maioria de 79,2% de concordância; 8,3% afirmaram respectivamente 8,3% de discordância e/ou discordância total; e apenas 4,2% mantiveram-se neutros.

Quando questionados sobre horário de entrada e saída do trabalho: Os dias de repouso remunerado são respeitados totalmente. Vê-se que 54,1% concordaram e 37,5% concordaram totalmente, totalizando maioria significativa de 91,6%; respectivamente, 4,2% informaram discordo e discordo totalmente, e não houve discordância totalmente.

Gráfico 17 - Trabalho e Espaço Total de Vida

Fonte: Pesquisa direta, fev./2014.

Neste contexto, Limongi-França e Arellano (2002, p. 298), dizem que “as condições de crescimento na carreira não devem interferir no descanso nem na vida familiar do empregado”.

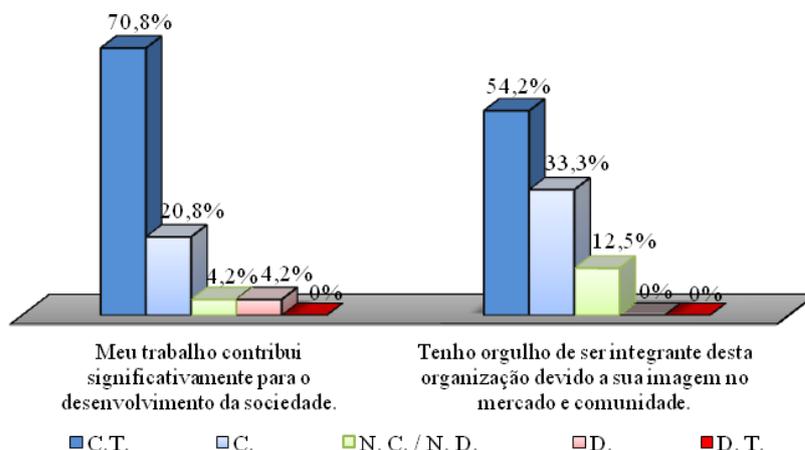
Percebe-se que nesta dimensão, nas três questões que mensuraram a percepção dos colaboradores sobre a QVT, houve maioria de concordância, demonstrando que estão satisfeitos quanto ao Trabalho e Espaço Total de Vida.

4.2.8 Relevância Social da Vida no Trabalho

A última dimensão do modelo de Walton, foram escolhidos dois indicadores Responsabilidade social pelos serviços: Meu trabalho contribui significativamente para o desenvolvimento da sociedade; e Imagem da organização: Tenho orgulho de ser integrante desta organização devido a sua imagem no mercado e comunidade (ver Gráfico 18).

Na primeira, verificou-se que, a maioria, 70,8% concordou totalmente e 20,8% concordaram, perfazendo um total de 91,6%, ou seja, maioria de concordância; respectivamente 4,2% mantiveram-se neutros e discordaram; não havendo, portanto discordo totalmente.

Na segunda, 54,2% concordaram totalmente e 33,3% concordaram, totalizando 87,5% de maioria de concordância; 12,5% mantiveram-se neutros e não houve discordo ou discordo totalmente; não havendo discordo ou discordo totalmente.

Gráfico 18 - Relevância Social da Vida no Trabalho

Fonte: Pesquisa direta, fev./2014.

Segundo Chiavenato (2010, p. 490),

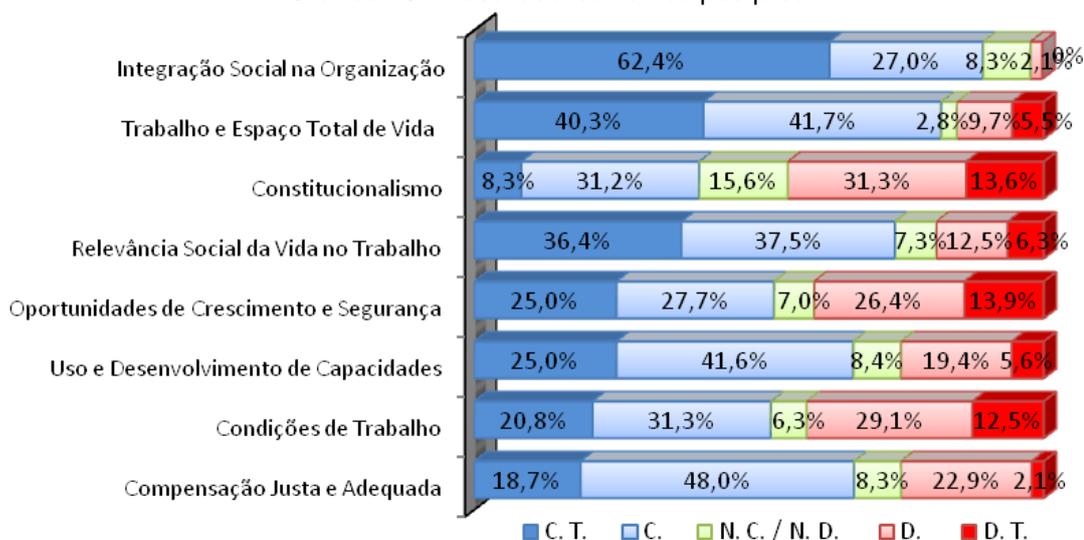
O trabalho deve ser uma atividade social que traga orgulho para a pessoa em participar de uma organização. A organização deve ter uma atuação e uma imagem perante a sociedade, responsabilidade social, responsabilidade pelos produtos e serviços oferecidos, práticas de emprego, regras bem definidas de funcionamento e de administração eficiente.

Com a análise dessas últimas questões, pode-se afirmar que a maioria dos funcionários está satisfeita quanto ao critério Relevância Social da Vida no Trabalho nos indicadores responsabilidade social pelo serviço e imagem da instituição.

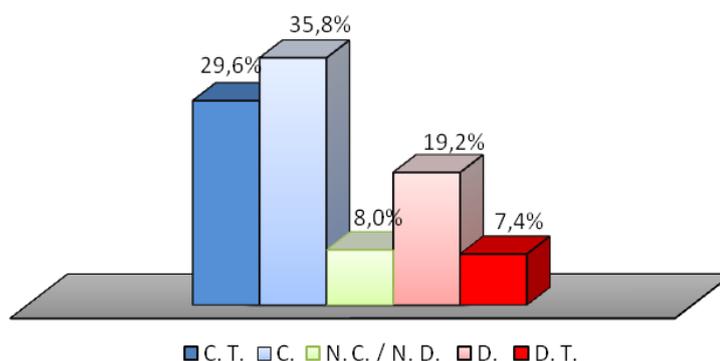
4.3 RESULTADO ISOLADO E AGRUPADO DA PESQUISA

Agrupando-se os resultados de todas as dimensões utilizadas para mencionar a percepção dos colaboradores do setor de telemarketing da FAP sobre a QVT, percebe-se, no Gráfico 19, que se as categorias forem agrupadas, apresentam maioria de concordância em sete categorias e que em apenas uma - Constitucionalismo houve um percentual mais elevado de discordância. Logo, segundo os pesquisados a unidade de estudo vem primando pela QVT.

No que diz respeito aos resultados agrupados da pesquisa, o Gráfico 20, mostra que 35,8% concordaram e 29,6% concordaram totalmente. Os resultados indicam que a maioria, 65,4% demonstrou satisfação, pois concordou; 8,0% mantiveram-se na neutralidade; 19,2% discordaram e 7,4% discordaram totalmente. Logo, os resultados sobre a QVT foram favoráveis (ver Gráfico 20).

Gráfico 19 - Resultado isolado da pesquisa

Fonte: Pesquisa direta, fev./2014.

Gráfico 20 - Resultado isolado da pesquisa

Fonte: Pesquisa direta, fev./2014.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com a pesquisa realizada foi possível identificar o perfil socioeconômico dos colaboradores entrevistados, havendo uma divisão igual quanto ao gênero, a maioria possui entre 36 e 40 anos, é de casados, dispõe do ensino médio, encontra-se na empresa entre 6 e 10 anos, percebe até 3 salários mínimos, possui uma carga horária semanal entre 35 e 40 horas, é formada por cobradores externos, e prática como atividade de lazer, internet e TV.

Quanto a análise da QVT na percepção dos colaboradores, de acordo com o modelo de Richard Walton, foi possível concluir que a maioria dos funcionários está satisfeita com os critérios que determinam a QVT.

Assim, dos oito critérios propostos por Walton para se determinar a QVT, os colaboradores do setor de Telemarketing da FAP demonstraram satisfação em sete, considerando que a maioria concordou; e apenas em um critério - Constitucionalismo, a maioria discordou, demonstrando insatisfação, e em duas assertivas e satisfação nas outras duas, considerando que foram utilizadas quatro assertivas nessa dimensão.

Entretanto, analisando-se o resultado isolado, por ordem de importância, destacaram-se: Integração social na organização; Trabalho e espaço total de vida; Relevância social da vida no trabalho; Compensação justa e adequada, Uso e desenvolvimento de capacidades; Oportunidade de crescimento e segurança; e Condições de trabalho. Ressalta-se que mesmo a maioria tendo concordado com todas essas dimensões, esforços devem ser envidados para que cada vez mais melhore a satisfação dos que fazem o setor de telemarketing da organização objeto de estudo.

Quanto aos resultados agrupados, verifica-se que houve maioria de concordância, seguida de discordância e posteriormente de neutralidade.

Face ao exposto, o objetivo proposto foi alcançado, considerando que ficou evidente a percepção dos colaboradores do setor de telemarketing da FAP, no que concerne à QVT.

Espera-se que este artigo contribua de forma significativa para todos que tenham interesse sobre o tema, em especial aos que fazem a unidade objeto de estudo, bem como aos estudantes, professores, pesquisadores e empresários.

REFERÊNCIAS

CARVALHO, Valter Rodrigues de. Qualidade de vida no trabalho. In: OLIVEIRA, Otávio J. (Org.). **Gestão da qualidade: Tópicos avançados**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2011.

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

CAVASSANI, Amarildo Pereira, BIAZIN, Celestina Crocetta [et. al.]. **Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciaram as organizações**. São Paulo, novembro de 2006. Disponível em: <http://www.revistajopef.com.br>. Acesso em: 30 nov. 2011.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** 7. reimpr. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

_____. **Recursos humanos: o capital humano das organizações.** 8. ed. São Paulo, Atlas, 2008.

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

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas.** 8. reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais.** 1. ed. 7. reimpr. São Paulo: Atlas, 2007.

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

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.

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

SAMARA, Beatriz Santos; BARROS, José Carlos de. **Pesquisa de marketing: conceitos e metodologia.** 3. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

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.** 9. ed. São Paulo: Atlas, 2011.