



**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**

**KÁTIA RISOLENE GOMES DA SILVA**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: REFLEXÕES DOS  
RECEPCIONISTAS DO HOSPITAL DA FAP, EM CAMPINA GRANDE-PB**

**CAMPINA GRANDE – PB  
2014**

**KÁTIA RISOLENE GOMES DA SILVA**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: REFLEXÕES DOS RECEPCIONISTAS  
DO HOSPITAL DA FAP, 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 Bacharela 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.

S586q Silva, Kátia Risolene Gomes da  
Qualidade de vida no trabalho [manuscrito] : reflexões dos  
receptionistas do Hospital da FAP em Campina Grande - PB /  
Katia Risolene Gomes da Silva. - 2014.  
23 p. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em  
Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de  
Ciências Sociais Aplicadas, 2014.

"Orientação: Profa. Ma. Maria Dilma Guedes, Departamento  
de Administração e Economia".

1. Qualidade de vida.. 2. Qualidade de vida no trabalho -  
QVT.. 3. Gestão de pessoas. 4. Hospital da FAP. I. Título.

21. ed. CDD 306.361

**KÁTIA RISOLENE GOMES DA SILVA**

100 (dez)  
Cátia

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: REFLEXÕES DOS RECEPCIONISTAS  
DO HOSPITAL DA FAP, EM CAMPINA GRANDE – PB**


Trabalho de Conclusão de Curso (TCC),  
apresentando ao Departamento de  
Administração e Economia – DAEC da  
Universidade Estadual da Paraíba – UEPB,  
como requisito para a obtenção do título de  
Bacharela em Administração.


Aprovado em

04, 12, 2014

**COMISSÃO EXAMINADORA**

  
Prof.<sup>a</sup> MSc. Maria Dilma Guedes (UEPB)  
Orientadora

  
Prof.<sup>a</sup> Esp. Maria Marluce Delfino da Silva (UEPB)  
Examinadora

  
Prof.<sup>a</sup> MSc. Vilza Maria Batista (UEPB)  
Examinadora

**CAMPINA GRANDE – PB**

# QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: REFLEXÕES DOS RECEPCIONISTAS DO HOSPITAL DA FAP, EM CAMPINA GRANDE – PB

SILVA, Kátia Risolene Gomes da<sup>1</sup>  
GUEDES, Maria Dilma<sup>2</sup>

## RESUMO

A sociedade vive em constantes mudanças e percebe que a Qualidade de Vida e a Saúde são ativos importantes, envolvendo dimensões física, intelectual, profissional e social. Práticas inadequadas no ambiente de trabalho geram impactos negativos na saúde física e emocional dos empregados e na saúde financeira das empresas. Baixa motivação, falta de atenção, diminuição de produtividade e alta rotatividade criam uma energia negativa que repercute na família, na sociedade e no sistema médico. A Gestão de Pessoas vem auxiliando através de programas que buscam, contribuir de forma significativa para melhorar a qualidade da condução das atividades empresariais. Sendo assim, objetivou-se com este artigo, analisar as reflexões dos recepcionistas sobre a QVT, no Hospital da FAP, em Campina Grande - PB. Foi realizada enquete qualitativa semiestruturada, classificada como analítica e interpretativa, que busca refletir e explorar os dados que podem apresentar regularidades para criar um profundo e rico entendimento do contexto pesquisado, tendo como sujeitos da pesquisa, 11 recepcionistas. Nos resultados pode-se perceber que dentre os vários pontos citados, cinco se destacaram por grau de importância: Ambiente adequado de trabalho, Treinamentos, Salários, Segurança e Reconhecimento Profissional. Assim, espera-se que sejam tomadas medidas sobre os temas abordados que busquem o melhoramento de condições de QVT, sabendo-se que através desses investimentos provavelmente haverá melhor rendimento dos trabalhos desenvolvidos, trazendo conseqüentemente resultados mais satisfatórios para a organização, clientes e funcionários.

**Palavras-chave:** Qualidade. Qualidade de Vida. Qualidade de Vida no Trabalho.

## ABSTRACT

The society lives in constant change and realizes that the Quality of Life and Health are important assets, involving physical, intellectual, professional and social dimensions. Inadequate practices in the workplace beget negative impacts on physical and emotional health of employees and the financial health of companies. Low motivation, lack of attention, decreased productivity and high turnover, all of these, creates a negative energy that affects family, society and medical system. The People Management has helped through programs that seek to contribute significantly to improve the quality of the conduct of business activities. Therefore, the aim of this article is analyze the reflections of the receptionists on the QWL in the Hospital of FAP in Campina Grande - PB. A semi-structured qualitative survey was conducted, classified as analytical and interpretative, which aims to reflect and explore the data that can provide regularities to create a deep and rich understanding of the studied context. the employees of the research were eleven staff from the reception of the hospital sector of FAP. In results can be seen that among the various mentioned points, five stood out by importance: Environment suitable work, Training, Wages, Occupational Safety and Recognition. Thus, measures expected to be taken on the themes that seek to improve the QWL conditions, knowing that through these investments will probably best performance of the work performed, consequently bringing more satisfactory results for the organization, customers and employees.

**Keywords:** Quality. Quality of life. Quality of life at work

---

<sup>1</sup> Graduanda em Administração pela Universidade Estadual da Paraíba. E-mail: katiarisolene@hotmail.com

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

## 1 INTRODUÇÃO

As pessoas buscam incessantemente o incremento da competitividade organizacional o que reflete na necessidade da qualidade para sobressair-se diante de várias situações. Neste contexto, é crucial às instituições pensarem em sedimentar suas habilidades e potenciais para abraçarem o novo conceito de trabalho, bem como os desafios a elas inerentes. Para tanto, é preciso falar em qualidade de vida no trabalho, ressaltando-se, sempre, a abordagem deste assunto como questão de competitividade organizacional. Portanto, é perfeitamente pertinente e muito relevante o desenvolvimento de aspectos que favoreçam o atendimento e o desenvolvimento do ser humano como ser multidisciplinar, reconhecendo suas mais variadas e amplas necessidades.

A qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência com outros títulos em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem estar ao trabalhador na execução de sua tarefa. Favorecer o desenvolvimento de um perfil humano condizente com os padrões do paradigma emergente consiste em construir os alicerces para uma organização inteligente e inovadora. Investimento em qualidade de vida significa investimento no progresso da sociedade e da economia global.

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: Como analisar as reflexões dos recepcionistas sobre a QVT, no Hospital da FAP, em Campina Grande – PB?

Neste contexto, este trabalho tem como objetivo analisar as reflexões dos recepcionistas sobre QVT no Hospital da FAP, em Campina Grande – PB.

Considerando que a QVT vem sendo foco pelas organizações desde o século 20, porém mais adotada atualmente pelas empresas, que buscam um diferencial de competitividade, justifica-se a relevância do tema.

O presente trabalho encontra-se estruturado da seguinte forma: Resumo, Abstract, Introdução, Caracterização do Objeto de Estudo, Fundamentação Teórica, Caracterização da Empresa, Metodologia, Análise e Discussão dos Resultados, Considerações Finais e Referências.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 QUALIDADE

Segundo Avelino (2005), no livro de Joseph M. Juran, “A History of Managing for Quality”, publicado em 1995, o autor resgata historicamente a qualidade. Identificou a aplicação dos conceitos de qualidade na China, no Egito, na Grécia, em Roma, na Escandinávia, entre outros. Portanto, qualidade não é novidade, muito menos moda. É sim um conceito milenar sempre presente na história da humanidade. Mas, foi somente no século 20, que a qualidade passou a ser efetivamente foco das organizações.

Com o crescimento do consumo e do mercado, as empresas viram-se obrigadas a tratar o assunto qualidade com mais cuidado. Surgiram então os principais nomes na área de qualidade, destacados por Avelino (2005): George Box, W. Edwards Deming, John Dewey, Frederick Herzberg, Kaoru Ishikawa, Joseph M. Juran, Kurt Lewin, Lawrence D. Miles, Alex Osborne, Walter Shewhart, Genichi Taguchi, Frederick W. Taylor, J. Edgar Thomson, entre outros.

Deming baseava a qualidade no controle e melhoria dos processos, com o uso de técnicas estatísticas. Juran defendia a qualidade como adequação ao uso (“o que o cliente quer”). Crosby definia a qualidade como produto isento de defeitos (“zero defeito”). Ishikawa focava a qualidade na capacidade de atender as necessidades dos clientes. Taguchi considerava qualidade como a mínima perda de produtos (AVELINO, 2005). Shiba, Graham e Walden (1997) constataram que em cada período da história, a qualidade foi definida de forma diferente:

- Adequação ao padrão (anos 50): qualidade era sinônimo da garantia que o produto executasse as funções previstas em projeto;
- Adequação ao uso (anos 60): produtos capazes de suportar as mais variadas formas de uso;
- Adequação ao custo (anos 70): foco na redução de custos, com controle sobre a variabilidade dos processos de fabricação e redução de desperdícios;
- Adequação às necessidades dos clientes (anos 80): para se manter no mercado, as organizações passaram a anteciparem-se às necessidades dos clientes, satisfazendo-as.

Constata-se desta forma que o termo qualidade tem sido utilizado em diversas situações, nem sempre tendo uma definição clara e objetiva. Ou seja, a qualidade não é

simples de ser definida, é aparentemente intuitiva. Sua interpretação depende do ponto de vista de quem a analisa. É comum um produto/serviço ter qualidade para uma pessoa e não ter para outra (CARVALHO, 2007).

Na visão de Möller (2002), a Qualidade pode ser classificada através de cinco tipos, quais sejam:

- **Qualidade pessoal** – Considera as pessoas como sendo à base de todas as outras qualidades (...). Pode ser definida como a satisfação das exigências e expectativas técnicas e humanas da própria pessoa e das outras (idem, p. 17-18).
- **Qualidade departamental** – Pode ser definida como o quanto um departamento como um todo, satisfaz as exigências e expectativas técnicas e humanas dele mesmo e do mundo exterior (idem, p. 119).
- **Qualidade de produtos** – Ocupa-se em entregar produtos e serviços que satisfaçam as expectativas dos clientes. Divide-se em duas etapas: a qualidade do produto pelo ponto de vista do produtor e a qualidade do produto pelo ponto de vista do consumidor (idem, p. 153).
- **Qualidade dos serviços** – É julgada tanto pelo cliente como pelo provedor. O autor considera o serviço como o próprio produto. Toda organização de serviços deve se assegurar de que a qualidade dos seus serviços satisfaça constantemente as exigências daqueles segmentos de mercado para os quais ela decidiu dirigir seus esforços (idem, p. 155).
- **Qualidade da empresa** – Envolve todas as outras qualidades anteriores. Pode ser definida pelo grau até o qual o desempenho global de uma empresa ou organização satisfaz as exigências e expectativas ‘técnicas’ e ‘humanas’. Essas exigências e expectativas são fixadas tanto pelo mundo exterior como pelos próprios funcionários da empresa (idem, p. 161).

Observa-se, que para o autor, a qualidade está presente não somente nos processos, produtos ou serviços, na percepção dos clientes ou dos provedores, mas na organização como um todo. Entretanto, outras dimensões vêm sendo adotadas, trata-se da Qualidade de Vida (QV) e da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

## 2.2 QUALIDADE DE VIDA – QV

A qualidade de vida é considerada como a percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto da cultura e sistema de valores nos quais vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações e mesmo como uma questão ética (SANTIN, 2002), que deve, primordialmente, ser analisada a partir da percepção individual de cada um. Recorrendo-se à etimologia do termo qualidade, ele deriva de “*qualis*” [latim] que significa o modo de ser característico de alguma coisa tanto considerado em si mesmo, como relacionado a outro grupo, podendo, assim, assumir tanto características positivas como negativas. Porém, quando se fala em qualidade de vida, acredita-se que, geralmente, refere-se a algo bom, digno e positivo.



Para maioria das pessoas a expectativa de mudança no nível de vida existente, para um padrão de maior qualidade, é uma busca interminável e desgastante. A busca pela melhor qualidade de vida tem sido objeto de estudo de várias áreas, dentre elas: Psicologia, Sociologia, Medicina, Educação Física e Engenharia. Na ergonomia, tem-se a busca pela melhoria da qualidade de vida do homem no seu ambiente de trabalho, nas suas ferramentas, seus métodos e na organização do trabalho, e procura entender este homem nas suas relações profissionais e familiares (ROMANZINI, 2001).

A Qualidade de Vida diante de sua complexidade tem a necessidade de ser vista com uma interpretação individual e coletiva. Nas palavras de 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.

Contextualizando a QV é válido ressaltar que na década de 70, houve uma ruptura dos valores cartesianos, que pregam o homem, dividido em partes, dando lugar a uma nova visão holística, na qual o ser humano é visto como um todo integrado, biopsicossocial, onde toda manifestação é complexa e interligada, composto por interfaces, biológicas, psicológicas e sociais que reagem simultaneamente aos estímulos recebidos (LIMONGI-FRANÇA, 2007).

A esfera biológica refere-se às características físicas como metabolismo ou vulnerabilidade dos órgãos herdados ou adquiridos no decorrer da vida. A esfera psicológica envolve as características que formam a personalidade de cada indivíduo. Incluem-se nessa categoria todos os processos afetivos, emocionais e de raciocínio. A esfera social relaciona os aspectos culturais da pessoa, com seus valores, suas crenças e os papéis no trabalho e na família. (LIMONGI-FRANÇA, 2007).

Através do Quadro 1 a seguir, pode-se visualizar claramente os valores das três interfaces que propõem esta visão holística.

**Quadro 1** – Enfoque Biopsicossocial

<b>Esfera biológica</b>	<b>Esfera psicológica</b>	<b>Esfera social</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono, alimentação e atividade física;</li> <li>• Intervenções clínicas;</li> <li>• Medicação, vitaminas;</li> <li>• Técnicas de distensão e repouso;</li> <li>• Adequação do estilo de vida às necessidades individuais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoconhecimento;</li> <li>• Métodos terapêuticos, espirituais e filosóficos;</li> <li>• Busca de convivência menos conflituosa com pares e grupos;</li> <li>• Compensação de frustrações com atividades de autorrealização;</li> <li>• Compreensão dos símbolos e das necessidades dos pares.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melhoria das condições de vida pessoal e familiar;</li> <li>• Desenvolvimento profissional e cultural;</li> <li>• Interação indivíduo e meio ambiente;</li> <li>• Revisão e redimensionamento das formas de organização de trabalho;</li> <li>• Investimentos na autogestão da carreira de sucesso profissional e pessoal.</li> </ul>

**Fonte:** Adaptado de Limongi-França e Zaima (2003, p. 407).

Essas esferas denotam a preocupação em ver o ser humano como um todo. Esse entendimento foi consolidado, quando, em 1980, a Organização Mundial da Saúde (OMS) estabeleceu que saúde não é apenas a ausência de doença, mas também o completo bem estar biopsicossocial.

Limongi-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.

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.

A qualidade de vida passa a ser fundamental na existência das pessoas diante dos avanços da tecnologia e da produtividade. Observa-se que o mundo está cada vez mais informatizado e as pessoas passam a trabalhar mais e buscar constantemente a qualidade de vida para satisfazer suas necessidades.

### 2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – QVT

Massolla e Calderari (2011) relatam que a origem do movimento de qualidade de vida no trabalho começou em 1950, com o surgimento da abordagem sócio técnica. Somente na década de 60, tomaram impulsos, iniciativas de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes, na busca de melhores formas de organizar o trabalho a fim de minimizar só efeitos negativos do emprego na saúde e bem estar geral dos trabalhadores. Entretanto, a expressão qualidade de vida no trabalho só foi introduzida, publicamente, no início da década de 70, então com isso surge um movimento pela qualidade de vida no trabalho, principalmente nos EUA, devido à preocupação com a competitividade internacional e o grande sucesso dos estilos e técnicas gerenciais dos programas de produtividade japonesa, centrado nos empregados. No Brasil, esse tema está sendo amplamente explorado e vem exigindo a atenção das empresas em relação às pessoas que fazem parte da organização, pois dependem extremamente delas para o alcance de seus objetivos e metas.

Pode-se dizer que a construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, essa visão é chamada por esse mesmo autor de enfoque biopsicossocial que representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas durante o trabalho na empresa

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.

Limongi-França e Arellano (2002, p. 1) dizem que “o viver bem é viver com qualidade de vida”, explanando que este tema aborda fatores: Saúde, Ecologia, Ergonomia, Psicologia, Sociologia, Economia, Administração e Engenharia, que serão abordados posteriormente.

Sabe-se que existem certas características do organismo humano que influenciam no desempenho do trabalho, Lida (2005) menciona que ambientes de trabalho com arranjo físico inadequado aumenta o estresse e diminui o rendimento dos funcionários. A monotonia e a fadiga, por exemplo, estão presentes em todos os trabalhos e, se não podem ser totalmente eliminados, podem ser controladas e amenizadas com a implantação de ambientes mais interessantes e motivacionais.

Limongi-França (2007) aponta as indagações em torno do tema, diante dos diversos conceitos, critérios, abordagens, indicadores e outras formas de discussão com relação à QVT, e agrupa as dimensões sob as quais o tema é acometido, apresentando as escolas de pensamento: a escola socioeconômica, a escola organizacional e a escola condição humana no trabalho.

- **Escola socioeconômica:** os fatores prezados eram o desenvolvimento da cidadania, responsabilidade e projetos sociais, igualdade com liberdade, preservação do meio ambiente e desenvolvimento sustentável.
- **Escola organizacional:** possui as seguintes características: expansão dos processos de qualidade e produtividade para o de qualidade pessoal; política de gestão de pessoas; marketing – imagem corporativa e comunicação interna; tempo livre; risco e desafio como fatores de motivação e comprometimento.
- **Escola Condição humana no trabalho:** está relacionado com um complexo organizacional que as pessoas possuem, ou seja, capacidades biológicas, psicológicas e sociais que respondem as condições de vida, e baseiam-se em três dimensões, a biológica: refere-se às características físicas herdadas durante a vida; a

dimensão psicológica, que se refere aos processos afetivos, emocionais, que formam a personalidade do indivíduo; e a dimensão social, que se refere aos valores socioeconômicos, a cultura e crenças, o papel da família e da sociedade na formação do indivíduo.

Ainda, para Limongi-França (2007), a ideia de criar escolas de pensamento é um avanço importante da consolidação de uma nova competência da administração, pois sinaliza as especialidades acerca do tema, e enfatiza os fenômenos relacionados com o bem-estar no trabalho e em torno da empresa.

Segundo Chiavenato (2008, p. 487), “a QVT representa o grau e 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.

Dessa forma, é importante frisar que o termo tornou-se indispensável a toda organização, pois agrupa e enfatiza todos os fatores que abrangem o bem-estar físico, psicológico e social do indivíduo, para que este se realize pessoalmente e profissionalmente e tenha um papel importante na sociedade como cidadão.

Ao longo dos anos do século XX, uma série de conceitos passou a ser abordados sobre a QVT. Assim, é válido descrever esses conceitos, segundo Vasconcelos (2001, p. 2-3):

- **De 1959 a 1972:** a QVT é tida como uma variável. Há uma reação do indivíduo ao trabalho e começa-se a preocupar-se como melhorar as condições de vida desse colaborador no trabalho;
- **De 1969 a 1974:** a QVT é vista como uma abordagem. O indivíduo passa a ter um pouco de atenção e foco no sistema organizacional, mas ao mesmo tempo busca melhorias tanto para o colaborador, quanto para o empresário;
- **De 1972 a 1975:** a QVT passa a ser um método, o qual passa a investigar uma série de abordagens, métodos e técnicas que transforme o ambiente de trabalho em um local produtivo e ao mesmo tempo satisfatório;

- **De 1975 a 1980:** a QVT é vista como um movimento, o qual uma onda de ideologias sobre o trabalho do indivíduo e sua relação com a empresa tomam espaços nos movimentos QVT, com as ideologias de “administração participativa” e “democracia industrial”;
- **De 1979 a 1982:** a QVT é tida como tudo. Era vista como um remédio para todos os males, contra a competição estrangeira, os problemas de qualidade, a baixa taxa de produtividade, problemas organizacionais, entre outros;
- **Dias atuais:** a QVT é vista como “nada” no futuro. Pois se seus projetos não vingarem, ela não passará de uma mera ideologia utópica a ter sido posta em prática por alguns, mas que logo passou, sendo considerada como um “modismo”.

Na visão do autor, colaborador e empresa devem ser vistos como um todo, pessoas e empresas devem desenvolver-se de forma mútua. Dessa forma, tanto a empresa, quanto o colaborador, terão resultados satisfatórios.

De acordo com *Walton (1973 apud CHIAVENATO, 2010, p. 489-490)*, 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 trabalhador, 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, franqueza interpessoal e ausência de preconceito;
- **Constitucionalismo:** refere-se ao estabelecimento de normas e regras da organização, direitos e deveres do trabalhador, 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 trabalhador em detrimento de sua vida familiar e particular, de seu lazer e atividades comunitárias;
- **Relevância social da vida no trabalho:** o trabalho deve ser uma atividade social que traga orgulho para a pessoa em participar de uma organização. A organização deve ter uma atuação e uma imagem perante a sociedade, responsabilidade social, responsabilidade pelos produtos e serviços oferecidos, práticas de emprego, regras bem definidas de funcionamento e de administração eficiente.

O Quadro 2, 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 da pesquisa.

**Quadro 2 - Modelo de QVT de Walton**

<b>Fatores da QVT</b>	<b>Dimensões</b>
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, p. 491).

Para Carvalho e Nascimento (2011, p. 167), “A QVT constitui-se na peça chave do desenvolvimento humano enquanto profissional, pois é nas organizações que ele, como trabalhador, encontra seu sucesso e frustração”. Assim, compete 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 que um ambiente com aspectos motivacionais e que proporcionem benefícios aos empregados é fundamental para a manutenção da QVT.

É perceptível, que a QVT sofre influências de diversas variáveis, como relações interpessoais no ambiente de trabalho, satisfação com a remuneração, reconhecimento e valorização da atividade exercida, além de constatar que os objetivos estão sendo atingidos com êxito. Estes fatores contribuem para o comprometimento com o trabalho, a produtividade e principalmente para a motivação. Da mesma forma, fatores externos do ambiente de trabalho como vida pessoal, saúde, lazer e estado emocional também estão relacionados diretamente com a qualidade de vida no trabalho. Logo a QV e QVT estão intimamente vinculadas.

## 2.4 MOTIVAÇÃO DO EMPREGADO

Qual é a relação das metas, interesses e motivos do trabalhador com as estratégias motivacionais utilizadas na empresa? É relevante encontrar uma forma para harmonizar os motivadores organizacionais com as metas e interesses concretos dos empregados? Como valorizar os empregados no trabalho a partir das suas disposições, das suas metas e interesses?

Para Marras (2011) o aspecto de cargos e salários são aspectos que motivam a maioria dos indivíduos na Qualidade de Vida no Trabalho, estes mesmos fatores fazem com que os funcionários sintam-se valorizados, uma vez que o crescimento profissional é o fator que muitas organizações utilizam como planejamento estratégico, conseguindo desta forma utilizar as habilidades das pessoas dentro da empresa. Enquanto que Paschoal (2007, p. 6) diz que não se deve apenas avaliar a renumeração de um cargo como forma de crescimento profissional.

Bekin (2004) acrescenta que o investimento na educação e treinamento de funcionários é uma forma de motivação eficaz:

A motivação é um processo global que tem como objetivo final comprometer o funcionário com as causas e os objetivos da empresa para integrá-lo à cultura organizacional. Esse comprometimento implica o aprimoramento do desempenho do funcionário por meio de sua valorização e satisfação com o indivíduo que pertence a uma organização.

Bendasolli (2012) ressalta a importância de priorizar a liberdade do trabalhador para a construção de uma identidade própria comum e coletiva. Esse comprometimento implica o aprimoramento do desempenho do funcionário por meio de sua valorização e satisfação com o indivíduo que pertence a uma organização.

## 2.5 BENEFÍCIOS AO EMPREGADO

A existência de qualidade de vida no trabalho também é representada através dos chamados “benefícios sociais”. Benefícios são remuneração indireta, pois custa dinheiro à organização. Assim, benefícios são custos, sem dúvida. No entanto, seguindo a mesma linha da filosofia humanista, seres humanos, talvez devido ao progresso tecnológico e social que vivenciaram, almejam mais da organização do que apenas pagar pelo justo trabalho. Eles reivindicam o papel social da organização na qual trabalham.

Sabe-se que existem certas características do organismo humano que influenciam no desempenho do trabalho. Lida (2005) afirma que um layout inadequado aumenta o estresse e

diminui o rendimento do trabalhador. A monotonia e a fadiga, por exemplo, por exemplo, estão presentes em todos os trabalhos e, se não podem ser totalmente eliminados, podem ser controladas e amenizadas com a implantação de ambientes mais interessantes e motivacionais.

Brum e Dugas (2005) ressaltam que o reconhecimento profissional é uma forma de beneficiar o trabalhador. Enquanto que Afonso et al. (2010) incentiva os investimentos na segurança do trabalho para proporcionar um melhor conforto e satisfação dos trabalhadores.

Borba (2003) e Freire (2002) enumeram vários critérios que enquadram um bom atendimento aos clientes como forma de benefício tanto para o empregado quanto para o empregador e, como retorno, conseguem ganhar a simpatia do cliente satisfeito.

### **3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA**

A organização Objeto de Estudo foi a 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 Controle Governo Holandês (ASSONOR), posteriormente se tornou uma Fundação efetivada em 1968, sob administração de ilustres brasileiros presidentes, o atual é o Prof. Helder Macedo Rodrigues.

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 à 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.

A Fundação Assistencial da Paraíba – FAP, atualmente dispõe de 06 recepções, sendo dividida por setores: Recepção de Central (recepção principal), Recepção de Radioterapia, Recepção de Quimioterapia, Recepção de Hemodiálise, Recepção Ambulatorial e Recepção de Convênios/ Particular, contando com um total de 22 recepcionistas.

#### 4 METODOLOGIA

O desenvolvimento desta pesquisa tomou como modelo a classificação de Vergara (2011), distribuído da seguinte forma:

- **Quanto aos fins:**

- **Exploratória**, que “se caracteriza pelo desenvolvimento e esclarecimento de ideias, com objetivos de oferecer uma visão panorâmica, uma aproximação a um determinado fenômeno que é pouco explorado” (GONSALVES, 2001, p. 65). No caso, na organização, não havia trabalho publicado, o que se caracteriza como estudo exploratório.
- **Descritiva**, que “observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los” (CERVO; BERVIAN, 2002, p. 65). Considerando que foram coletados depoimentos e transcritos na íntegra.

- **Quanto aos meios:**

- **Bibliográfica**, porque “procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em documentos. Pode ser realizada independente ou como parte da pesquisa descritiva ou experimental” (idem, p. 65). Tomou-se como base a visão de vários estudiosos sobre o assunto.
- **Estudo de Caso**, considerando que “o artigo representativo de um estudo de caso deve ser desenvolvido a partir da análise de uma determinada organização” (TACHIZAWA; MENDES, 2006, p. 61). Haja vista que foi realizado um estudo em uma organização.
- **Qualitativa**, porque “preocupa-se com a interpretação do fenômeno considerando o significado que os outros dão as suas práticas” [...] (GONSALVES, 2001, p. 68). Após, a aplicação da enquete, os dados foram transcritos e foi feita uma análise sobre a percepção dos pesquisados, destacando a visão de alguns autores.

De acordo com o mencionado anteriormente, a organização objeto de estudo é o Hospital FAP, localizado em Campina Grande – PB, dispõe de 22 recepcionistas. Destes, foi extraída uma amostra de 11 colaboradores. Logo, metade dos recepcionistas participaram da pesquisa, conforme disponibilidade e aceitação.

O instrumento da pesquisa foi uma enquete, estruturada através de uma pergunta, simples e direta, a saber: **Para você o que esta organização poderá fazer para melhorar a Qualidade de Vida no Trabalho de seus colaboradores?**

Conforme mencionado anteriormente, o tema abordado foi QVT, fundamentado nos fatores, propostos por Walton (1973 apud CHIAVENATO, 2010), quais sejam:

- (1) Compensação justa e adequada;
- (2) Condições de segurança e saúde no trabalho;
- (3) Utilização e desenvolvimento de capacidades;
- (4) Oportunidades de crescimento contínuo e segurança;
- (5) Integração social na organização;
- (6) Constitucionalismo;
- (7) Trabalho e espaço total de vida; e
- (8) Relevância social da vida no trabalho.

A coleta de dados, aconteceu no próprio local de trabalho, em outubro de 2014. Após a coleta, os resultados foram transcritos, na íntegra e, posteriormente foi feita uma análise qualitativa, na visão de autores da área, a exemplo de: Afonso et al. (2010); Bekin (2004); Bendasolli (2012); Borba (2004); Carvalho e Nascimento (2011); Chiavenato (2010); Freire (2002); Lida (2005); Marras (2004) e Paschoal (2007).

## **5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Inicialmente, serão apresentados os depoimentos obtidos na pesquisa e posteriormente a análise desses resultados. Ressalta-se que os depoimentos, coletados junto aos sujeitos da pesquisa - os recepcionistas do Hospital da FAP, encontram-se transcritos na íntegra, a seguir.

### **5.1 APRESENTAÇÃO DOS DEPOIMENTOS**

- **Depoimento nº 01** – “De acordo com os fatores abordados realmente é de extrema, importância o colaborador se sentir seguro diante das circunstâncias citadas, pois ele demonstrará mais compromisso e responsabilidade em realizar suas atividades.”

- **Depoimento nº 02** – “Reconhecimento profissional, banheiros exclusivos para os funcionários, horários definidos para as refeições, fardamentos adequados, treinamentos especializados para cada setor, aulas de motivação para os funcionários.”
- **Depoimento nº 03** – “Curso de motivação, treinamentos adequados, banheiros para funcionários e fardamento adequado.”
- **Depoimento nº 04** – “Em minha opinião todos esses temas serão bem vindo, pois os colaboradores com um certo tempo se desmotivam por não terem uma oportunidade de crescimento e reconhecimento profissional e além de tudo perde sua auto estima. Onde uma vez que a falta de compromisso as vezes vem do empregador.”
- **Depoimento nº 05** – “No meu ponto de vista QVT é de fundamental importância a empresa que se preocupa com os seus colaboradores. Há um rendimento bem mais proveitoso, o funcionário se sente importante com um ambiente propício para desenvolver suas atividades.
- **Depoimento nº 06** – “Para melhorar a QVT, em primeiro lugar tem que priorizar a segurança dos trabalhadores, também ser mais informatizado, reduzindo o uso de atividades manuais, facilitando o trabalho para um melhor desempenho.”
- **Depoimento nº 07** – “Primeiramente criar o plano de carreira, objetivando o crescimento do funcionário e da própria empresa, gerando uma satisfação entre ambas as partes.”
- **Depoimento nº 08** – “Planos de cargos e carreiras, salário melhor, boas condições de trabalho, se tratando de ambiente e espaço físico e segurança.”
- **Depoimento nº 09** – “As empresas têm que se preocupar em oferecer treinamentos constantes para os colaboradores, palestras sobre motivação, promoções, ambiente adequado para desenvolver as atividades, salários justos.”
- **Depoimento nº 10** – “Oferecer um ambiente de trabalho bem equipado, com todo material de uso diário a disposição e bem alocados, além de reconhecimento pelo trabalho, cursos constantes de motivação e segurança no trabalho.”
- **Depoimento nº 11** – “Condições básicas para desenvolver as atividades com segurança no que faz, harmonia, comunicação interna boa, salário justo, reconhecimento pelo trabalho.”

## 5.2 ANÁLISE DOS DEPOIMENTOS

Diante das opiniões apresentadas anteriormente pelos entrevistados, cinco pontos foram analisados, detalhados por ordem de importância e discutidos em forma de revisão de literatura, abordando a ótica de autores relevantes.

O primeiro lugar ficou com “**Ambiente de trabalho**”: onde propiciar um ambiente adequado à realização das atividades produtivas dispõe ao trabalhador melhor qualidade de vida, uma vez, que quando posto em condições de trabalho apropriadas, a delegação de responsabilidades é feita de modo a não sobrecarregar o trabalhador. Como observado por 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”.

Em contrapartida, Lida (2005) em seus estudos sobre ergonomia acrescenta que o arranjo físico e as condições de salubridade, iluminação, ventilação e ruídos são alguns dos fatores que interferem no rendimento e na qualidade de vida do trabalho e do trabalhador, respectivamente, de forma direta, através do aumento de estresse e perda de produtividade.

Nesse contexto, ressalta-se que os investimentos na adequação do ambiente físico estimulam o melhor desempenho do trabalhador e contribuem para o feedback constante acerca dos resultados obtidos, além de favorecer ao andamento do processo, proporcionar ao indivíduo maior resistência ao estresse, maior estabilidade emocional, maior motivação, maior eficiência no trabalho, melhor auto-imagem e melhor relacionamento.

Por outro lado, as empresas são beneficiadas com uma força de trabalho mais agradável e saudável, segundo Chiavenato (2010, p. 471) “um ambiente de trabalho agradável facilita o relacionamento interpessoal e melhora a produtividade, bem como reduz acidentes, doenças, absenteísmo e rotatividade do pessoal. Fazer do ambiente um local agradável para se trabalhar tornou-se uma verdadeira obsessão para as empresas bem-sucedidas.”

O segundo ponto mais citado foi “**Treinamento com ênfase em cursos de motivação**”. O Setor de Recepção do Hospital da FAP é composto por 22 recepcionistas e um líder de setor que fica responsável por todo o bom andamento dos atendimentos das recepções, as quais são divididas por setores de especialidades. Investir em treinamentos para os colaboradores deste setor é uma importante estratégia de qualificação para melhorar o relacionamento cotidiano entre as pessoas que trabalham diretamente com o público. Borba (2004, p. 23) diz que “para consolidar parcerias e efetivamente operacionalizar, estimular e desenvolver o setor, é primordial que se criem vínculos de afetividade entre clientes e

prestadores. Portanto, o cerne está em promover, estimular, treinar e privilegiar os profissionais que representam os serviços perante os clientes”. Ainda nesse contexto, Freire (2002) comenta que os pacientes quando são bem atendidos por um serviço hospitalar podem atuar como promotores de venda junto a seus familiares e amigos, assim o marketing de treinamento passa a ter uma importância reconhecida.

Marras (2004, p. 152) visualiza que “levantamento de necessidade de treinamento é o primeiro passo no processo do sistema de treinamento e desenvolvimento”. A medida que Bekin (2004, p. 75) afirma que “a visão do treinamento deve ser sempre estratégia, no sentido de ser considerado e tratado como um investimento com retorno garantido em termos de qualidade, excelência e dedicação”. Deve ser contínuo o levantamento da necessidade de treinamento dentro de uma empresa, pois as organizações precisam se adequar às constantes mudanças do mercado.

A questão “**Salários**”, foi encaixada em terceiro lugar pelos colaboradores. O hospital da FAP remunera de acordo com a categoria praticada no mercado, porém, há alguns casos em que determinados funcionários recebem um salário maior que outros pelo critério de maior tempo de serviço na organização. Essa desigualdade salarial gera insatisfação de alguns, pois uma parcela de trabalhadores quando percebe que está recebendo um salário injusto, exige aumento ou se demite. Outros injustiçados, porém, ponderam que têm sorte por terem um emprego numa economia em baixa ou fixam-se nos benefícios do trabalho em vez de priorizarem o trabalho. Estes últimos tendem a permanecer no emprego, mas um número crescente de pesquisadores aponta correlações entre o trabalho que paga baixos salários e a baixa produtividade.

De acordo com Paschoal (2007, p. 9), as pessoas costumam dizer que “não trabalham por esporte” e, por mais imediatista que seja essa afirmação, ela mostra que, tanto na cultura brasileira como no sistema de relações econômicas o salário seja talvez o mais importante nas decisões das pessoas do que outros fatores. É compreensível que mesmo a minoria que não depende de apenas um salário para viver, faça muita questão de uma remuneração justa, de preferência a mais elevada possível.

Na classificação de número quatro encontra-se “**Segurança**”. 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”. É primordial que a instituição ofereça aos seus colaboradores um local de trabalho tranquilo e seguro, onde eles possam desenvolver suas

atividades com o máximo de segurança e tranquilidade. Lidar com vidas é um trabalho extremamente delicado, pois a maioria das pessoas que procura por atendimento hospitalar é porque está fragilizado, doente, precisando de cuidados e querem atendimento imediato e, acima de tudo, querem uma pessoa que lhe passe tranqüilidade e confiança no que faz, isso é de suma importância para o psicológico tanto do colaborador que se sente capaz de atender as necessidades do paciente, como principalmente para o paciente que sente confiança ao ser atendido tão bem.

Afonso et al. (2010) concluíram que ao adotar medidas que anulam agentes insalubres e previne acidentes dentro de uma empresa é possível reduzir drasticamente os valores recolhidos por falta de salubridade no ambiente de trabalho e que acontecerá um melhor rendimento e mais segurança para executar a sua função, quanto para o empregador, que terá uma redução financeira significativa, e reduzirá os riscos quanto a uma reclamatória trabalhista, ou multa, seja por acidente de trabalho, ou informações incorretas repassadas a previdência social.

Em quinto e último lugar, destaca-se **“Reconhecimento Profissional”**. Bendasolli (2012) afirma que o reconhecimento no trabalho é um dos temas mais instigantes da relação sujeito-trabalho, pois coloca em discussão a importância deste último no processo de construção da identidade pessoal, bem como a importância do outro e dos coletivos de trabalho no estabelecimento de julgamentos sobre o valor do sujeito e daquilo que ele faz quando trabalha. Todos nós trabalhamos motivados pela possibilidade de crescimento e reconhecimento profissional. E é justamente nessa busca que damos o melhor de nós, sempre motivados a crescer. O funcionário precisa sentir-se valorizado. Essa valorização permite que ele mesmo execute suas funções de forma mais e comprometida. O funcionário quer sentir-se importante naquilo que faz, pois necessita de reconhecimento. Como podemos esperar que o funcionário de atendimento repasse sentimentos de compreensão e interesse pelos problemas do público se ele próprio não dispõe da compreensão e interesse de seus superiores?

Para Brum e Dugas (2005), o reconhecimento é definido como uma reação construtiva e autêntica, personalizada e ética, podendo manifestar-se de modo formal ou informal, público ou privado, financeira ou simbolicamente, cotidiana ou ritualisticamente. Consiste de um julgamento sobre a contribuição do trabalhador em termos de resultados e investimento pessoal. É fundado na crença de que a pessoa deve ser reconhecida como um ser único, livre, igual e merecedor de respeito.

Investimentos irrisórios para a empresa poderão proporcionar uma melhor QVT. Comparando com o modelo de Walton, verifica-se que existem pontos comuns mencionados

pelos recepcionistas da FAP, tais como: condições de trabalho, oportunidade de crescimento e segurança, uso e desenvolvimento de capacidades, e, ainda, compensação justa e adequada.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Qualidade de Vida no Trabalho é uma ferramenta de grande relevância para as empresas que buscam um diferencial competitivo, bem estar e a satisfação dos seus colaboradores. Nesse sentido, a QVT busca e necessita de um espaço para estudo, procurando minimizar as cobranças diárias no ambiente de trabalho.

É perceptível para os colaboradores do Setor de Recepção da FAP, o grau de importância que tem a QVT e sua interferência no âmbito profissional e pessoal. Oferecer QVT no cotidiano dos colaboradores, é o incentivo que eles precisam para trabalharem motivados, interessados no bom desempenho de suas atividades, é garantir uma vida mais digna, com opções de crescimento e melhoramento contínuos, na busca conseqüentemente de salários mais elevados.

Observou-se neste estudo que dos oito critérios propostos por Walton para se determinar a QVT, os recepcionistas da FAP demonstraram que precisam ser melhorados por ordem de importância cinco deles, como: Ambiente de trabalho adequado, Treinamentos, Salários, Segurança e Reconhecimento Profissional.

Diante do exposto, espera-se que o Hospital da FAP objeto desse estudo, aprove a proposta e possa aperfeiçoar as estratégias de QVT, tendo em vista que com um custo irrisório, conseguirá o orgulho dos seus colaboradores, que se sentirão satisfeitos e realizarão suas atividades com mais comprometimento, entregando dessa forma qualidade e valor através da prestação dos serviços de atendimento ao público, que resultará em uma empresa cada vez mais competitiva no mercado.

## REFERÊNCIAS

AFONSO, A.F.; ARAÚJO, D.H.; MARTINS, W.L.; CREPALDI, P.G. **Segurança no trabalho: benefícios ao empregado e redução de custos ao empregador**. Inesul, 2010.

ARNOLDI, M. A. G. C.; ROSA, M. V. F. P. C. **A entrevista na pesquisa qualitativa: mecanismos para validação de resultados**. Belo Horizonte: Autêntica, 2006.

AVELINO, A. **Qualidade no processo de produção**: um modelo de gestão para garantir a qualidade de acabamento das carrocerias em chapa na linha de produção, Dissertação de Mestrado, Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.

BEKIN, S.F.; **Endomarketing**: como praticá-lo com sucesso. 1 ed. 4 reimp. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

BENDASSOLI, F.P. **Reconhecimento no trabalho**: perspectivas e questões contemporâneas. Psicologia em Estudo, Maringá, v. 17, n. 1, p. 37-46, jan./mar. 2012

BORBA, V.R. **Marketing de relacionamento em saúde**. Apostila MBA de gestão em saúde. Rio de Janeiro: FGV, 2003.

BRUM, J. P., & DUGAS, N. (2005). **La reconnaissance au travail**: analysed'un concept riche de sens. Gestion, 30, 79-88.

CARVALHO, M. **Mapeando a ISO 9001 para o CMMI**. Trabalho de Conclusão de Curso, Faculdade Lourenço Filho, Fortaleza, 2007.

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

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

CHIAVENATO, Idalberto. **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

FREIRE, P. **Marketing hospitalar**: um novo conceito de satisfação do cliente. Conhecimento empresarial. Ed. Atlas S.A: São Paulo. 2002.

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

LIDA, I. **“Ergonomia Projeto e Produção”** 2ª Ed. Editora: Edgard Blücher, 2005.

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.

\_\_\_\_\_; ZAIMA, Gustavo. Gestão de qualidade de vida no trabalho – GQVT. In: **Manual de gestão de pessoas e equipes**: estratégias e tendências. São Paulo: Gente, 2003.



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

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos.** Operacional ao estratégico. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

MASSOLA, M.F.; CALDERARI, P. **Qualidade de vida no trabalho.** III ENCONTRO CIENTÍFICO E SIMPÓSIO DE EDUCAÇÃO UNISALESIANO. Educação e Pesquisa: a produção do conhecimento e a formação de pesquisadores Lins, 17 – 21 de outubro de 2011.

MÖLLER, Claus. **O lado humano da qualidade:** maximizando a qualidade de produtos e serviços através do desenvolvimento das pessoas. São Paulo: Pioneira, 2002.

PASCHOAL, Luiz. **Administração de Cargos e Salários:** Manual prático e novas metodologias. 3. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho** – Evolução e Análise no nível gerencial. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

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

SANTIN, S. Cultura corporal e qualidade de vida. **Kinesis**, Santa Maria, v.27, p.116-86, 2002

SHIBA, S.; GRAHAM, A.; WALDEN, D. **TQM:** quatro revoluções na gestão da qualidade, Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.

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

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. **Qualidade de vida no trabalho:** origem, evolução e perspectivas. Cadernos de Pesquisa em Administração, São Paulo, v 8, jan./mar. 2001. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br>>. Acesso em: 20 out. 2011.

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