



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

ANDREZA PEREIRA DA SILVA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Percepção das Recepcionistas de uma
Clínica de Radiologia, em Campina Grande – PB**

CAMPINA GRANDE – PB
2019

ANDREZA PEREIRA DA SILVA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Percepção das Recepcionistas de uma
Clínica de Radiologia, 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

**CAMPINA GRANDE – PB
2019**

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

S586q Silva, Andreza Pereira da.
Qualidade de vida no trabalho [manuscrito] : percepção das recepcionistas de uma Clínica de radiologia, em Campina Grande – PB. / Andreza Pereira da Silva. - 2019.
25 p. : il. colorido.
Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2019.
"Orientação : Profa. Ma. Maria Dilma Guedes, Coordenação do Curso de Administração - CCSA."
1. Qualidade de Vida. 2. Qualidade de Vida no Trabalho. 3. Modelo de Walton. 4. Modelo de QVT. I. Título
21. ed. CDD 658.312

ANDREZA PEREIRA DA SILVA

10,0 (dez)
Andrezza

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Percepção das Recepcionistas de uma
Clínica de Radiologia, 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

Aprovada em: 03 / 12 / 2019

BANCA EXAMINADORA

Maria Dílma Guedes

Profª MSc Maria Dílma Guedes (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Yêda Silveira Martins Lacerda

Profª. Dra. Yêda Silveira Martins Lacerda (Examinadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Viviane Barreto Motta Nogueira

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

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	5
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	6
2.1	Qualidade	6
2.2	Qualidade de Vida	6
2.3	Qualidade de Vida no Trabalho	7
2.3.1	Modelos de QVT	8
2.3.1.1	<i>Modelo de QVT de Nadler e Lawler</i>	8
2.3.1.2	<i>Modelo de QVT de Hackman e Oldham</i>	9
2.3.1.3	<i>Modelo de QVT de Walton</i>	10
3	ASPECTOS METODOLÓGICOS	11
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	12
4.1	Perfil Socioeconômico das Respondentes	12
4.2	QVT na Percepção das Respondentes	14
4.2.1	<i>Compensação Justa e Adequada</i>	14
4.2.2	<i>Condições de Trabalho</i>	15
4.2.3	<i>Oportunidades para Uso e Desenvolvimento das Capacidades</i>	16
4.2.4	<i>Oportunidade de Crescimento e Segurança</i>	17
4.2.5	<i>Integração Social na Organização</i>	18
4.2.6	<i>Constitucionalismo na organização</i>	19
4.2.7	<i>Trabalho e Espaço Total de Vida</i>	20
4.2.8	<i>Relevância Social da Vida no Trabalho</i>	21
4.3	Resultados Isolado e Agrupado da Pesquisa	19
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	23
	AGRADECIMENTOS	24
	REFERÊNCIAS	24

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Percepção das Recepcionistas de uma
Clínica de Radiologia, em Campina Grande - PB**

**QUALITY OF LIFE AT WORK: Perception of Receptionists at a Radiology Clinic in
Campina Grande - PB**

Andreza Pereira da Silva *

RESUMO

A Qualidade de Vida no Trabalho - QVT é indubitavelmente, uma preocupação crescente e imprescindível, de todas as organizações que buscam ser competitivas e se desenvolver no mercado. Na atualidade o capital humano é considerado um dos principais elementos diferenciadores, e atua também como agente responsável pelo sucesso de todo e qualquer negócio. Assim, as pessoas são à base da organização e a QVT é fator de importância para administrar o bem estar do colaborador. Neste contexto, este trabalho teve como objetivo analisar a percepção das recepcionistas, sobre a QVT, em uma clínica de radiologia em Campina Grande - PB. Para tanto, a pesquisa classificou-se como: exploratória, descritiva, de campo, bibliográfica e estudo de caso. O instrumento de coleta de dados foi um questionário, contendo inicialmente, seis variáveis relacionadas ao perfil socioeconômico das respondentes; e posteriormente, vinte e quatro assertivas, distribuídas nas oito dimensões formadoras da QVT, propostas por Walton (1973). Foi trabalhado todo o universo, composto por 11 recepcionistas. Na análise dos resultados, pôde-se constatar que no geral a QVT segundo as respondentes apresentou um nível de satisfação positiva. Observou-se também, pontos negativos no que diz respeito à compensação justa e adequada, e constitucionalismo que requerem aprimoramento. Diante do exposto, verificou-se que as ações propostas neste estudo podem elevar o nível de satisfação e melhorar a motivação das colaboradoras na busca da qualidade de vida no trabalho e no compromisso colaborador-empresa.

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

ABSTRACT

The Quality of Life at Work - QVT is undoubtedly a growing and indispensable concern of all organizations that seek to be competitive and develop in the market. Currently, human capital is considered one of the main differentiating elements, and also acts as the agent responsible for the success of any and all businesses. Thus, people are the basis of the organization and QVT is an important factor in managing employee welfare. In this context, this study aimed to analyze the perception of receptionists about QWL in a radiology clinic in Campina Grande - PB. Therefore, the research was classified as: exploratory, descriptive, field, bibliographic and case study. The data collection instrument was a questionnaire, initially containing six variables related to the respondents' socioeconomic profile; and later, twenty-four assertions, distributed in the eight formative dimensions of QWL, proposed by Walton (1973). The entire universe was composed of 11 receptionists. In the analysis of the results, it was found that overall the QWL according to the respondents presented a positive satisfaction level. There were also negative points regarding fair and adequate compensation, and constitutionalism that require improvement. Given the above, it was found that the actions proposed in this study can raise the level of satisfaction and improve the motivation of employees in the pursuit of quality of life at work and employee-company commitment.

Keywords: Quality of Life. Quality of life at work. Walton's model.

* Graduanda em Administração pela Universidade Estadual da Paraíba. E-mail: <andrezapereira01@hotmail.com>

1 INTRODUÇÃO

Na atualidade a sociedade encontra-se em mudanças constantes na questão qualidade de vida. A preocupação com o bem estar passou a ser de grande importância para as pessoas, não só no ambiente familiar, mas também em seu ambiente de trabalho.

Chiavenato (2008) descreve que a qualidade de vida envolve criar, manter e aprimorar o ambiente de trabalho seja em suas condições físicas, psicológicas ou sociais. Dessa forma, o ambiente de trabalho tende a ser mais agradável e amistoso, melhorando significativamente a qualidade de vida das pessoas na organização.

A elevada competitividade organizacional vem demandando das empresas altos índices de resultados em prazos cada vez mais curtos, o que requer cada vez mais eficiência e eficácia de seus funcionários, com isso surge a preocupação com relação aos seus colaboradores, haja vista que o alcance de seus objetivos e metas depende de seu pessoal. Desenvolver e proporcionar um ambiente de trabalho agradável é de extrema importância não só para a saúde econômica da organização, como também para a saúde das pessoas que ali trabalham e fazem parte daquele ambiente diário.

Uma das melhores formas de possibilitar reconhecimento para com os colaboradores, e assim gerar um espaço proveitoso dentro das organizações, é investindo neles. Favorecer o desenvolvimento de práticas de valorização do potencial humano, em conjunto com o intenso engajamento da alta direção, em de fato proporcionar a criação de programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), podem conduzir a apreciação adequada do trabalho e a ascensão do nível de satisfação dos colaboradores, gerando motivação que possa converter-se no aumento da produtividade, proporcionando maior poder de competitividade das organizações, no mercado em que atuam.

Assim, compreender a percepção dos colaboradores sobre QVT, dentro do ambiente organizacional, contribui para a melhoria no desenvolvimento institucional, buscando meios que visam assegurar o sucesso e crescimento dos colaboradores e das organizações. Com base nesta convicção, surge o problema da pesquisa: Qual a percepção das recepcionistas, sobre a QVT, em uma clínica de radiologia em Campina Grande - PB?

Neste contexto, este trabalho tem como objetivo analisar a percepção das recepcionistas, sobre a QVT, em uma clínica de radiologia em Campina Grande-PB.

Será utilizado como referência para a pesquisa de campo o modelo de Richard Walton (1973 apud CHIAVENTO, 2010), que expõe oito dimensões que compreendem todos os fatores ambientais da empresa; assim como, indicadores que afetam as pessoas em seu trabalho são eles: 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 do trabalho.

Destarte, trata-se de um tema que representa importante contribuição, bem como reflexões em torno do processo de satisfação dos colaboradores de uma empresa, e diante do desafio de aplicar conceitos de QVT, destacam-se: no âmbito acadêmico, que será mais um estudo que trará novas contribuições, como também, mais informação para a comunidade acadêmica que queira se aprofundar no assunto em questão; e no tocante ao âmbito social, este estudo possibilitará maior conscientização do trabalhador, do consumidor e do cidadão a respeito da importância crescente da qualidade de vida no trabalho, das novas condições de mercado de trabalho. Portanto, diante do exposto, justifica-se a relevância do tema.

O presente trabalho encontra-se estruturado da seguinte forma: Resumo, Abstract, Introdução, Fundamentação Teórica, Aspectos Metodológicos, Análise e Discussão dos Resultados, Considerações Finais e Referências.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para melhor compreensão da Qualidade de Vida no Trabalho e de seus modelos, esta etapa do trabalho apresenta uma base conceitual com o intuito de potencializar o desenvolvimento da pesquisa.

2.1 Qualidade

Segundo Lacombe e Heilborn (2003, p. 460), “o conceito de Qualidade pode ser considerado antigo, pois desde a época da produção artesanal já existia distinção entre produtos de alta e baixa qualidade.” Entretanto, a qualidade passou a ter maior relevância a partir do século XX, quando as organizações começaram a coloca-la como foco, e com o surgimento da Gestão da Qualidade Total.

Para Oliveira (2011, p. 94), “a Qualidade Total é a preocupação com a qualidade em todas as atividades da empresa, buscando sistematicamente o zero defeito pela melhoria contínua dos processos de produção.”

Por esse motivo, pode-se dizer que tratar de qualidade é falar de um assunto subjetivo, uma vez que a mesma está relacionada diretamente às percepções de cada indivíduo. Diversos fatores como desejos, cultura, necessidades, expectativas podem determinar para si o que pode ser visto de qualidade ou não.

Na visão de Ballesterro-Alvarez (2010), a qualidade não é apenas uma função de um único setor ou área, mas abrange uma série de passos que a todos e tudo envolve e que necessita de um sistema que proporcione condições favoráveis ao seu constante aperfeiçoamento.

Em outros termos a qualidade é proveniente da eficiência no resultado exposto ao indivíduo, por meio de sua confiabilidade, tal como à busca da excelência para o resultado final do processo, o que gera satisfação aos envolvidos. Para que se tenha qualidade nas organizações é de extrema importância que as pessoas envolvidas realizem da melhor maneira suas competências.

Assim, percebe-se que qualidade abrange diversas áreas dentro de uma organização, tendo como principal intuito obter sempre os melhores resultados, e por isso é uma busca contínua das empresas. A partir da qualidade, outras dimensões vêm sendo adotadas, tais como a Qualidade de Vida (QV) e a Qualidade de vida no trabalho (QVT).

2.2 Qualidade de Vida

Ao falar de Qualidade de Vida tem-se a ideia de que se trata de uma expressão simples, que todas as pessoas conseguem definir, pelo fato de se tratar de sua própria vida. Mas nos últimos anos, vem tomando espaço da área de Recursos Humanos, com o objetivo de discutir a Qualidade de Vida do indivíduo com a garantia de satisfazer suas necessidades.

Para Limonge-França e Arellano (2002, p.1), “o viver bem é viver com qualidade de vida.” Entende-se que este tema é necessário para viver de forma adequada, um crescimento pessoal e profissional com base no atendimento as necessidades que conduzem a vida do ser humano.

A Qualidade de Vida atualmente corresponde a um aspecto de extrema importancia nas organizações e ocupa cada vez mais espaço nos debates a respeito de como conciliar a produtividade e competitividade aos padrões inovadores de conhecimento, assim como à qualificação profissional e aos novos estilos de vida.

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.

Observa-se que não se pode dissociar a Qualidade de Vida individual da coletiva, sendo impossível qualquer análise da individual sem a devida contextualização com a coletiva. Limongi-França (2007) descreve que aproximadamente na década de 70 ocorreu uma ruptura dos valores cartesianos, que difundem o homem, dividido em partes, dando espaço a uma nova visão holística, na qual o indivíduo é visto como um todo integrado, biopsicossocial, onde toda manifestação é complexa e interligada, conciliado por interfaces, biológicas, psicológicas e sociais que reagem simultaneamente aos estímulos recebidos.

Ainda de acordo com Limongi-França (2007), a esfera biológica faz referência às características físicas como metabolismo ou vulnerabilidade dos órgãos herdados ou adquiridos no decorrer da vida. A esfera psicológica abrange as características que compõem a personalidade de cada indivíduo. Incluem-se nessa categoria todos os processos afetivos, emocionais e de raciocínio. A esfera social que associa os aspectos culturais da pessoa, com seus valores, suas crenças e os papéis no trabalho e na família.

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

Quadro 1 – Enfoque Biopsicossocial

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

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

Essas informações denotam o cuidado em ver o ser humano como um todo. Tal percepção foi consolidada, quando, em 1980, a Organização Mundial de Saúde (OMS) instituiu que saúde não é apenas a ausência de doença, mas também um completo bem-estar biopsicossocial.

É perceptível que na atualidade a atividade profissional tornou-se muito importante na vida dos indivíduos, visto que a grande maioria deles trabalha e dedica a maior parte do tempo de suas vidas às atividades funcionais nas instituições. O trabalho detém um valor significativo na sociedade atual, onde as pessoas são introduzidas neste mercado cada vez mais jovens, comprovando assim que a empresa em que trabalha passa a ser uma referência em suas vidas até para o seu próprio reconhecimento.

2.3 Qualidade de Vida no Trabalho

Qualidade de Vida no Trabalho tem sido de grande relevância para as organizações de diversos segmentos, buscando pela valorização e satisfação do colaborador em seu dia-a-dia

de trabalho, bem como o alcance da produtividade da empresa através da participação de seus funcionários no que se refere aos processos vinculados ao seu trabalho.

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 não se prende apenas às questões que envolvam melhorias no ambiente de trabalho do indivíduo, fatores psicológicos, sociais, e biológicos precisam ser considerados e harmonizados, já que em uma organização as pessoas são elementos cruciais do contexto.

Sabe-se que existem certas características do organismo humano que intervêm no desempenho do trabalho. A monotonia e a fadiga são exemplos que estão presentes em todos os trabalhos e, se não podem ser totalmente extintas, podem ser controladas e amenizadas com a implantação de ambientes mais interessantes e motivacionais.

Conforme Walton (1973 apud OLIVEIRA, 2010), a QVT deve ter como objetivo a criação de uma organização mais humanizada, em que o trabalho envolva certo grau de responsabilidade e de autossuficiência quanto ao cargo, recebimento de recursos de *feedback* do desempenho, tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho e evidência no desempenho pessoal do indivíduo.

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.” Dessa maneira, as organizações ficam com a responsabilidade de conceber formas para que o colaborador crie uma expectativa de vida melhor, visto que o colaborador que tem QVT terá também o início da satisfação e do bem estar. Assim sendo, é importante elencar alguns modelos de QVT mais adotados pelas empresas.

2.3.1 Modelos de QVT

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

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

2.3.1.1 Modelo de QVT de Nadler e Lawler

De acordo com Fernandes (1996) para se proceder com a avaliação da qualidade de vida no trabalho é necessário ter em mente duas condições. Primeiramente deve-se ter consciência de que os programas de qualidade de vida no trabalho não devem focar apenas em estudar formas das pessoas trabalharem melhor, mas, também em obter maneiras de que o

trabalho faça com que as pessoas se sintam melhores. O foco deve estar direcionado, tanto à produtividade, quanto ao indivíduo. A segunda condição refere-se à participação dos colaboradores no processo de tomada de decisões da organização.

Nessa perspectiva, com Nadler e Lawler (apud CHIAVENATO, 2010, p. 489), relacionam algumas atividades que devem ser exploradas em programas de QVT. São elas:

- 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.

Chiavenato (2010, p. 489) comenta que “estes aspectos demonstram que o ser humano passa a ser parte integrante das organizações e mostra a evolução da importância dos mesmos.” Desta forma, os colaboradores passam a participar das decisões, as atribuições tornam-se mais enriquecidas e inovadoras, favorecendo o clima organizacional, em todos os aspectos.

2.3.1.2 *Modelo de QVT de Hackman e Oldham*

Baseado nos estudos de Hackman e Oldham (1974 apud CHIAVENATO, 2014), pode-se afirmar que os resultados positivos pessoais e do trabalho (alta motivação interna, alta satisfação no trabalho, desempenho de alta qualidade, e baixo absenteísmo) são obtidos quando três ‘estados psicológicos críticos’ (percepção da significância do trabalho, percepção da responsabilidade pelos resultados e conhecimento dos reais resultados do trabalho) estão presentes para certo colaborador.

Para Hackman e Oldham (apud CHIAVENATO, 2014, p. 489), os estados psicológicos críticos são criados pela presença de sete dimensões básicas do trabalho, descritas da seguinte forma:

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.

Na ótica de Hackman e Oldham a QVT, está relacionada a aspectos como: motivação interna, satisfação e enriquecimento do cargo, nas necessidades de crescimento do colaborador, na percepção quanto ao significado da tarefa e na autonomia de tarefa. Evidencia-se a busca constante por um ambiente harmônico, tentando reduzir os números de fatores que intervêm no desempenho organizacional, buscando a motivação e o crescimento dos indivíduos.

2.3.1.3 Modelo de QVT de Walton

Conforme Signorini (2014), o modelo elaborado por Walton em 1973 é apontado como o mais completo, sendo composto por uma enorme gama de informações. Este modelo se torna especial porque Walton quando o elaborou não visou apenas o ambiente de trabalho em si, mas buscou analisar os elementos externos que influenciavam na capacidade dos trabalhadores.

De acordo com Rodrigues (2013), Walton, estabeleceu oito categorias: Compensação Justa e Adequada; Condições de Trabalho; Uso ou Desenvolvimento das Capacidades; Oportunidade de Crescimento e Segurança; Integração Social na Organização; Constitucionalismo na Organização; Trabalho e Espaço de Vida; e Relevância Social do Trabalho na Vida, conforme Quadro 2.

Quadro 2 – Modelo de concepções evolutivas da QVT, segundo Walton (1973).

Categorias de QVT	Objetivo	Indicadores de QVT
1. Compensação justa e adequada	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar a percepção dos trabalhadores em relação ao sistema de remuneração da empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Remuneração adequada Equidade interna Equidade externa
2. Condições de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> Medir a QVT em relação às condições existentes no local de trabalho. 	<ul style="list-style-type: none"> Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Carga de trabalho adequada à capacidade física do trabalhador
3. Uso e desenvolvimento das capacidades	<ul style="list-style-type: none"> Mensurar as possibilidades que os colaboradores têm em aplicar, no dia-a-dia, seus conhecimentos e aptidões profissionais. 	<ul style="list-style-type: none"> Autonomia Uso de múltiplas capacidades e habilidades Informações sobre o processo total de trabalho Significado da tarefa Identidade da tarefa Retro informação
4. Oportunidades de crescimento e segurança	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar as oportunidades que a organização oferece para o desenvolvimento de seus colaboradores e para a estabilidade no emprego. 	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolvimento das potencialidades e aquisição de novos conhecimentos e habilidades Possibilidade de carreira Segurança no emprego
5. Integração social na organização	<ul style="list-style-type: none"> Medir o grau de integração social e o clima existente na organização. 	<ul style="list-style-type: none"> Ausência de preconceitos Igualdade de oportunidades Relacionamento interpessoal Senso comunitário Clima do ambiente de trabalho
6. Constitucionalismo na organização	<ul style="list-style-type: none"> Aferir o grau com que a organização respeita os direitos do empregado. 	<ul style="list-style-type: none"> Direitos trabalhistas Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento impessoal e igual
7. Trabalho e espaço de vida	<ul style="list-style-type: none"> Mensurar o equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal do empregado. 	<ul style="list-style-type: none"> Equilíbrio entre horários de trabalho, exigências da carreira, viagens, convívio familiar e lazer. Poucas mudanças geográficas
8. A relevância social do trabalho na vida	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar a percepção dos trabalhadores quanto à responsabilidade social da organização, relacionamento com os empregados, ética e qualidade de seus serviços. 	<ul style="list-style-type: none"> Imagem da organização Responsabilidade social da organização Responsabilidade pelos produtos e serviços oferecidos Práticas de recursos humanos Administração eficiente Valorização do trabalho e da profissão.

Fonte: Adaptado de Walton (1973 apud RODRIGUES, 2013).

Para Gonçalves (2012), os aspectos definidos por Walton relatam como a QVT possibilita um estado real no qual os indivíduos mantêm a sua integridade física, mental e social tornando-os competentes.

Na visão de Garcia (2014), este modelo é útil para que se analise os processos de diagnóstico da QVT, pois contempla os fatores internos e externos da empresa, além de proporcionar uma perspectiva mais humanizada da organização, faz com que o trabalho exercido seja feito com responsabilidade e autonomia, que o colaborador seja reconhecido profissionalmente, que as atividades laborais encontrem-se de acordo com os seus cargos, que exista uma multiplicidade de tarefas, tornando possível ao funcionário instigar as suas competências e habilidades, resultando assim para a empresa oportunidade de encontrar talentos e investir neles, como forma de se alcançar mais produtividade, sem que haja uma sobrecarga do colaborador.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Richardson (2011, p. 22) quando se reporta ao conceito de método e metodologia, afirma que: “O método científico é o caminho da ciência para chegar a um objetivo. A metodologia são as regras estabelecidas para o método científico, por exemplo: a necessidade de observar, a necessidade de formular hipóteses, a elaboração de instrumentos etc.”

Neste sentido, percebe-se que a metodologia significa vários procedimentos e caminhos que são empregados na formação do conhecimento. Demonstra a utilização do método através de processos que asseguram a autenticidade do conhecimento assimilado ao longo das pesquisas. No entanto, esta seção pretende apresentar os procedimentos metodológicos seguidos para o alcance dos objetivos previamente estabelecidos.

Para a elaboração da pesquisa, adotou-se como critérios a especificação de Vergara (2011), que classifica a pesquisa quanto aos fins e quanto aos meios.

Assim, **quanto aos fins**, a pesquisa classificou-se como **Exploratória**, que de acordo com Gonsalves (2011, p. 67), “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.” No caso, foi feito um levantamento que contribuiu para um maior conhecimento da área e temas escolhidos para estudo. **Descritiva**, que conforme Vergara (2011, p. 47), “expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza.” Neste contexto, foi feita, dentre outras, a descrição das variáveis do modelo da QVT, de Walton, adotado neste trabalho.

Destarte, **quanto aos meios**, a pesquisa realizada foi considerada de **Campo**, que segundo Gonsalves (2011, p. 69), “é o tipo de pesquisa que pretende buscar a informação diretamente com a população pesquisada.” Haja vista que, foram investigadas as recepcionistas de uma clínica de radiologia em Campina Grande. **Bibliográfica**, que para Vergara (2011, p. 48), “é um estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral.” Logo, foram utilizados autores da área para embasar a parte conceitual do referido trabalho. **Estudo de caso**, que de acordo com Gonsalves (2011, p. 69), “é o tipo de pesquisa que privilegia um caso particular, uma unidade significativa, considerada suficiente para análise de um fenômeno.” Tendo em vista que foi realizado um estudo em uma organização.

Além dos tipos de pesquisa mencionados utilizou-se ainda, métodos quantitativo e qualitativo, entendidas como sendo: **Quantitativa**, a pesquisa que busca uma análise quantitativa das relações. Enquanto que, **Qualitativa** preocupa-se com a análise do fenômeno levando em consideração o significado que os outros dão as práticas.

A coleta de dados foi realizada através de um questionário com as recepcionistas de uma Clínica de Radiologia em Campina Grande, sendo composto inicialmente por seis variáveis referentes ao perfil socioeconômico das respondentes, a saber: faixa etária, estado civil, nível de escolaridade, tempo de trabalho na empresa, renda mensal e carga horária de trabalho semanal. Posteriormente, adotou-se o modelo de QVT, proposto de Walton (1973, apud CHIAVENATO, 2010), composto por oito dimensões, mensuradas através de três assertivas para cada dimensão, totalizando 24 assertivas, conforme Quadro 3.

Quadro 3 - Plano de variáveis

DIMENSÕES	ASSERTIVAS
1- Compensação justa e adequada	A.01, A.02 e A.03
2- Condições de trabalho	A.04, A.05 e A.06
3- Uso e desenvolvimento de capacidades	A.07, A.08 e A.09
4- Oportunidade de crescimento e segurança	A.10, A.11 e A.12
5- Integração social na organização	A.13, A.14 e A.15
6- Constitucionalismo na organização	A.16, A.17 e A.18
7- O trabalho e o espaço de vida	A.19, A.20 e A.21
8- Relevância social do trabalho na vida	A.22, A.23 e A.24

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

A pesquisa foi aplicada nos dias 07 e 08 de outubro de 2019, com 11 recepcionistas. Trabalhando-se assim, todo o universo. Logo, após a coleta, foi realizado um tratamento estatístico por meio de planilha eletrônica (Excel) para que fosse realizada a análise estatística, através da qual foram obtidos resultados em porcentagens, os quais foram transformados em gráficos. Para melhor entendimento foram agrupados através da escala Likert, adaptada para três categorias: Concordância, Indiferença e Discordância. Posteriormente foram apresentados através de gráficos. Por fim, realizou-se a análise descritiva dos referidos dados, sendo feita uma analogia entre os resultados estatísticos e a teoria abordada.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Este tópico visa apresentar os resultados obtidos através da pesquisa realizada junto a Clínica de Radiologia, localizada em Campina Grande - PB.

4.1 Perfil Socioeconômico das Respondentes

Para traçar o perfil socioeconômico das respondentes foram levadas em consideração as variáveis: faixa etária, estado civil, escolaridade, tempo de trabalho na empresa, renda mensal e carga horária de trabalho semanal, apresentadas nos Gráficos de 1 a 6.

Observando-se nos gráficos, verificou-se no **Gráfico 1**, que a maioria 54,6%, informou que se encontra na faixa etária entre 18 a 25 anos; seguido de 27,3% que estão entre 26 a 30 anos; enquanto que respectivamente 9,1% afirmaram estar entre 31 a 35 anos, e entre 41 a 45 anos. As faixas etárias de 36 a 40 anos e de mais de 45 anos não apresentaram nenhuma porcentagem. Portanto, trata-se de pessoas relativamente jovens.

De acordo com o **Gráfico 2**, nota-se que a maioria das respondentes, 72,7%, é composta por pessoas solteiras; enquanto 27,3% são casadas; e ninguém optou informou viúva, divorciada ou união estável.

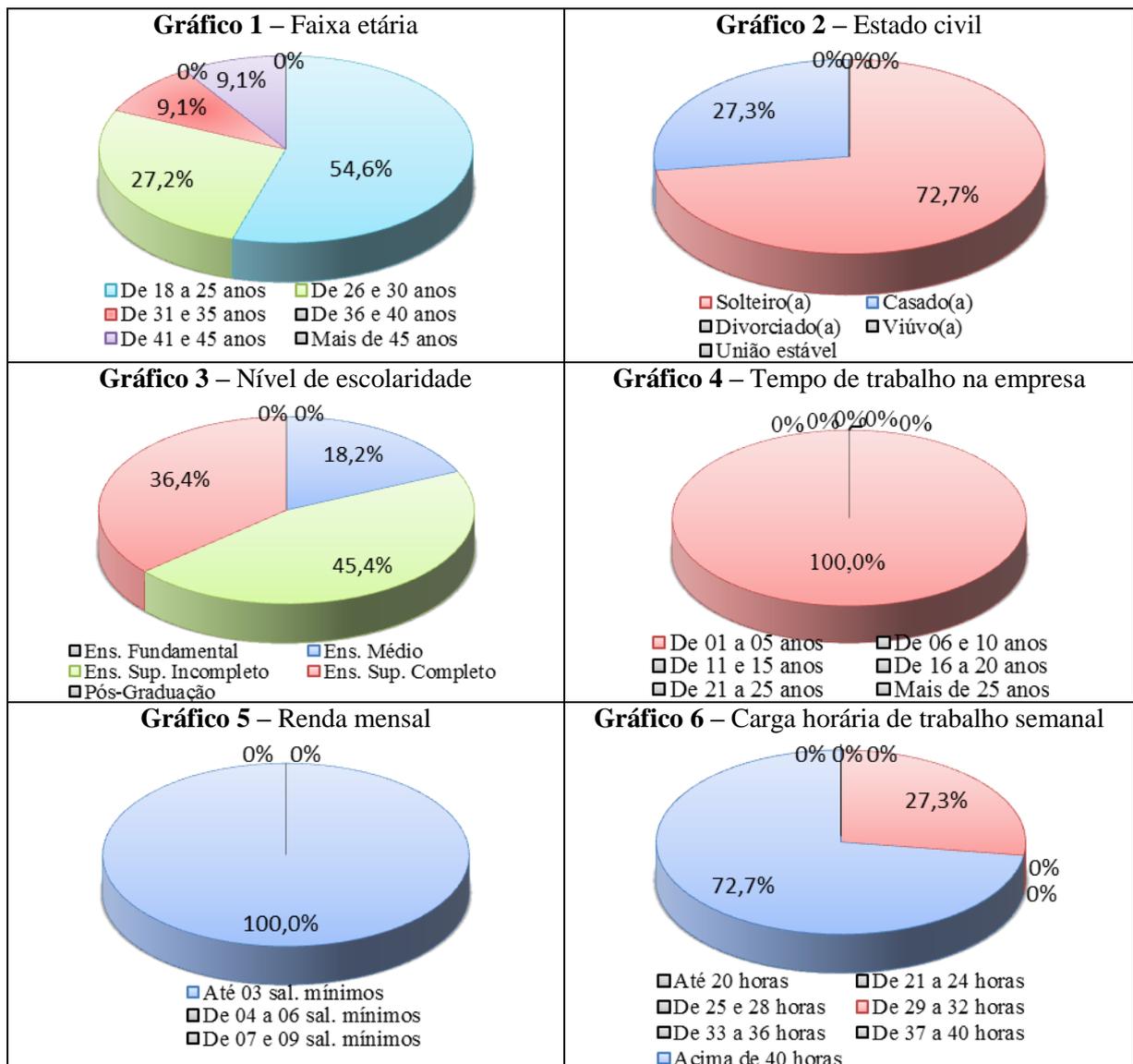
No que concerne a escolaridade, no **Gráfico 3**, observou-se que mesmo não sendo maioria, mas um percentual mais elevado, 45,4%, dispõe de ensino superior incompleto;

seguido de 36,4%, que disseram ensino superior completo; ao passo que 18,2% tem ensino médio; ninguém disse ter apenas ensino fundamental ou pós graduação.

Conforme o **Gráfico 4**, por unanimidade as respondentes afirmaram que o tempo de trabalho na empresa é de 01 a 05 anos, descartando-se totalmente as outras opções.

O **Gráfico 5** apresenta a renda mensal, onde a totalidade informou ter como remuneração até 03 salários mínimos.

Por fim, no **Gráfico 6**, quando questionadas sobre a carga horária de trabalho, a maioria 77,2%, dedica a empresa acima de 40 horas; seguido por 27,3% que disseram 25 a 30 horas; ninguém optou por até 20 horas ou de 21 a 24 horas.



Fonte: Pesquisa direta, 07-08/set./2019.

Assim, pode-se afirmar que, a maioria das respondentes encontra-se na faixa etária entre 18 a 25 anos; é de solteiras; e dedica acima de 40 horas a empresa. Por unanimidade, as recepcionistas informaram que já se encontram na empresa de 01 a 05 anos e dispõe de uma renda mensal até 03 salários mínimos. Entretanto um percentual elevado, mas que não atingiu a maioria informou que dispõe de ensino superior incompleto.

4.2 QVT na Percepção das Respondentes

Para mensurar a QVT na percepção das respondentes da pesquisa, como já foi mencionado anteriormente, utilizou-se os oito fatores propostos por Walton, e para cada fator foram elaboradas três questões. Então, a seguir serão expostos oito gráficos relacionados a QVT de Walton, analisados e corroborados com estudiosos da área. Posteriormente, serão apresentados mais dois gráficos referentes ao resultado global da pesquisa, envolvendo os isolados e agrupados da pesquisa.

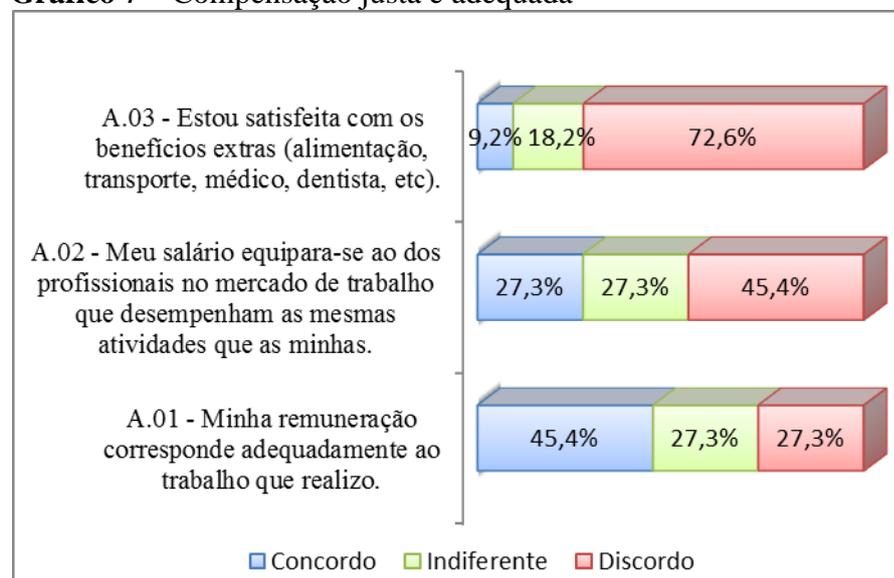
4.2.1 Compensação Justa e Adequada

De acordo com o **Gráfico 7**, quando questionados: A.01- Minha remuneração corresponde adequadamente ao trabalho que realizo. Verificou-se que grande parte 45,4% informou concordância; enquanto 27,3%, respectivamente, informaram indiferença e discordância.

Em A.02- Meu salário equipara-se ao de outros profissionais que desempenham as mesmas atividades que as minhas. Observou-se que 45,4% discordaram; e 27,3% respectivamente, expressaram concordância e indiferença.

Na A.03- Estou satisfeita com os benefícios extras (alimentação, transporte, médico, dentista, etc). Identificou-se que a maioria 72,7% discordou; seguido por 18,2% que permaneceram indiferentes e 9,1% concordaram.

Gráfico 7 – Compensação justa e adequada



Fonte: Pesquisa direta, 07-08/set./2019.

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 três assertivas, pode-se afirmar que quanto ao primeiro critério analisado por Walton - compensação justa e adequada - para verificar se há QVT, na percepção das recepcionistas de uma Clínica de Radiologia em Campina Grande, boa parte das recepcionistas concordou que a Compensação é justa e adequada para o trabalho realizado. No que diz respeito à equidade externa a maior parte discordou que seu salário se iguala os demais profissionais que desempenham as mesmas atividades. No que se refere a benefícios extras, a maioria discordou de está satisfeita com os benefícios que lhe são oferecidos.

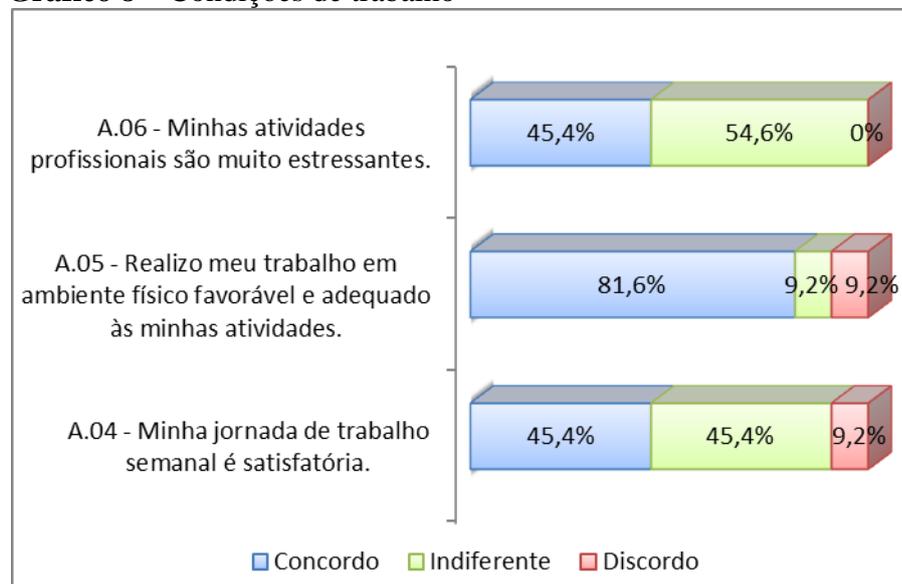
4.2.2 Condições de Trabalho

No **Gráfico 8**, para mensurar este indicador foram elaboradas três assertivas (A.04; A.05 e A.06). Na A.04, levou-se em consideração a carga horária de trabalho, foi abordado: Minha jornada de trabalho semanal é satisfatória. Verificou-se que respectivamente, 45,4% afirmaram concordância e indiferença; enquanto que 9,1% discordaram.

Na A.05, quanto ao ambiente físico, mensurou-se: Realizo meu trabalho em ambiente físico favorável. Percebeu-se que a maioria 81,8% demonstrou concordância, 9,1% respectivamente, mantiveram-se na indiferença e discordância.

De acordo com a A.06, quanto ao estresse laboral, indagou-se: Minhas atividades profissionais são muito estressantes. Observou-se que a maioria, 54,5% demonstrou indiferença, 45,4% concordaram e não houve discordância.

Gráfico 8 – Condições de trabalho



Fonte: Pesquisa direta, 07-08/set./2019.

Para Chiavenato (2010, p. 470), “[...] um ambiente saudável de trabalho deve envolver condições ambientais físicas que atuem positivamente sobre todos os órgãos dos sentidos humanos – como visão, audição, tato, olfato e paladar.” De acordo com 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 das três assertivas, que avaliam o critério Condições de Trabalho, levando em consideração o indicador carga horária de trabalho, ambiente físico e o indicador estresse na atividade desempenhada. A maioria significativa das recepcionistas concordou que o ambiente físico é favorável ao trabalho que realizam; como também sua jornada semanal de trabalho é favorável. Entretanto uma parcela razoável concordou com a existência de estresse no trabalho. É válido ressaltar que, apesar da maioria manteve-se indiferente, pode-se dizer que existe estresse no desempenho das atividades.

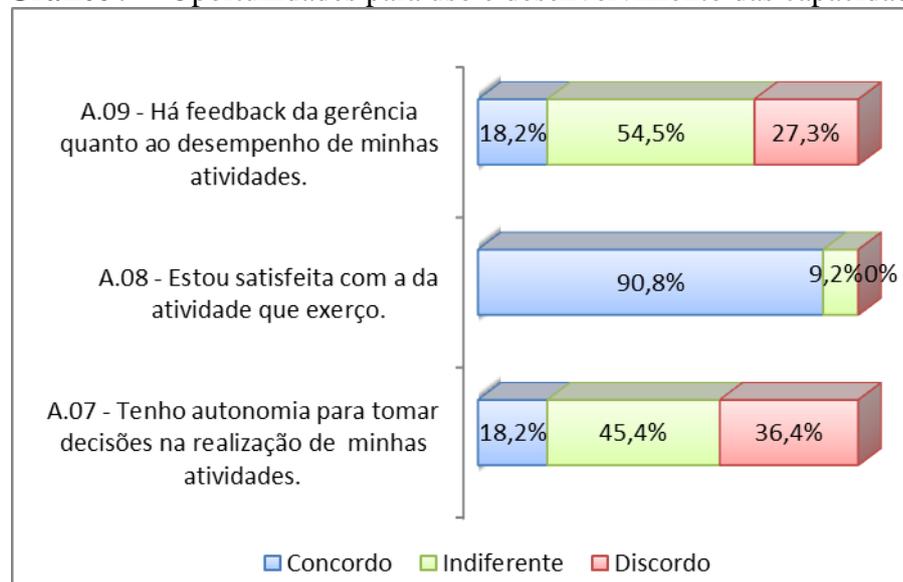
4.2.3 Oportunidades para Uso e Desenvolvimento das Capacidades

No **Gráfico 9**, mais três assertivas foram abordadas (A.07; A.08 e A.09). Na A.07. Tenho autonomia para tomar decisões em minhas atividades. Verificou-se que, respectivamente, 45,4% concordaram e permaneceram indiferentes; e apenas 9,1% discordaram.

Na A.08, foi indagado: Estou satisfeita com a atividade que exerço. Observou-se que a maioria, 90,1% concordou; 9,1% optaram por permanecer indiferentes; e não houve discordância.

De acordo com a A.09 - Há *feedback* da gerência quanto ao desempenho de minhas atividades. Houve maioria indiferença, ou seja, 54,5%; 27,3% discordaram; e 18,2% concordaram.

Gráfico 9 – Oportunidades para uso e desenvolvimento das capacidades



Fonte: Pesquisa direta, 07-08/set./2019.

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

Conforme os resultados pode-se afirmar que quanto ao critério Oportunidades para uso e desenvolvimento das capacidades, no qual foram analisados os indicadores autonomia, satisfação na atividade exercida e retroinformação, uma parte satisfatória permaneceu indiferente quanto à autonomia; a maioria concordou estar satisfeita com a atividade exercida; e demonstrou indiferença quanto ao *feedback* recebido pela gerência.

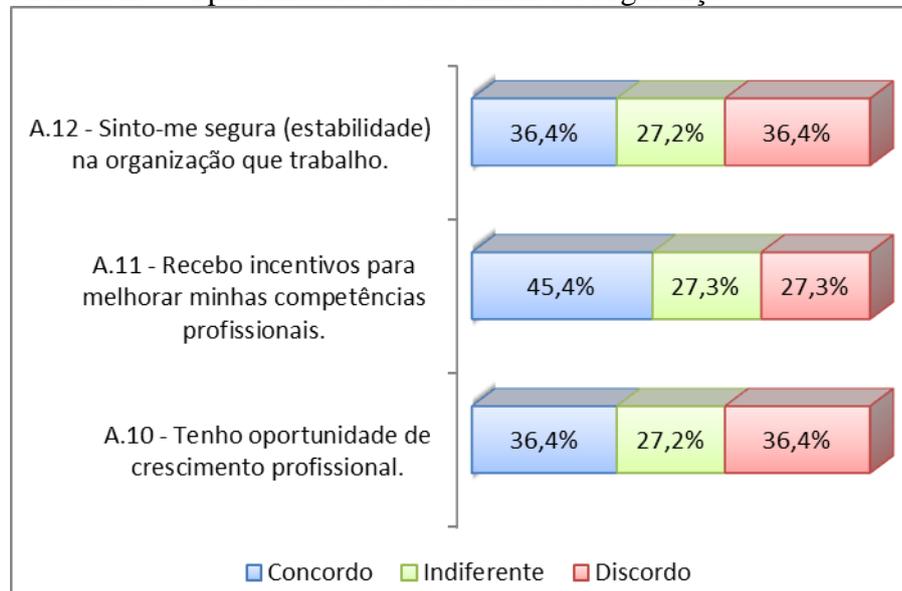
4.2.4 Oportunidade de Crescimento e Segurança

Observa-se no **Gráfico 10**, igualmente ao indicador anterior, foram elaboradas três assertivas (A.10; A.11; A.12). Na A.10, sobre possibilidade de carreira: tenho oportunidade de crescimento profissional. Nota-se que um percentual mais elevado, mas que não atingiu a maioria 36,6%, respectivamente concordou e discordou, o que mostra uma equidade entre concordância e discordância; enquanto que 27,2% permaneceram indiferentes.

Na A.11, sobre crescimento pessoal: tenho incentivos para melhorar minhas competências profissionais. Verificou-se que boa parte 45,4% concordou; e 27,3% respectivamente, mantiveram-se indiferentes e discordaram.

Quanto à A.12, que trata de segurança no emprego: sinto-me segura (estabilidade) na organização que trabalho. Observou-se que 36,4% concordaram; da mesma forma que 36,4% discordaram, mostrando uma equidade entre as mesmas; 27,2% permaneceram indiferentes.

Gráfico 10 – Oportunidade de crescimento e segurança



Fonte: Pesquisa direta, 07-08/set./2019.

Segundo Carvalho e Nascimento (2011), faz-se necessário analisar as oportunidades oferecidas pela organização para o desenvolvimento e crescimento pessoal, assim como, para a segurança no emprego. Tais aspectos deverão ter como base perspectivas de ascensão profissional e grau de permanência (segurança) no emprego.

Desta forma, para melhorar a QVT das recepcionistas, a organização deverá traçar estratégias para poder proporcionar oportunidades de crescimento, tanto pessoal como profissional; o que provavelmente irá gerar mais satisfação no ambiente de trabalho, melhorando o desempenho.

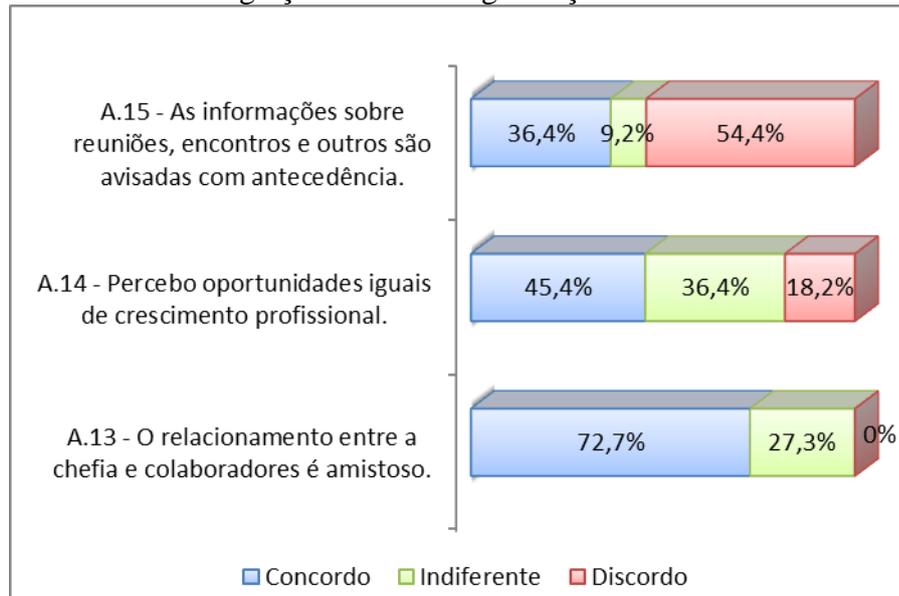
4.2.5 Integração Social na Organização

Nesta dimensão, elegeram-se três assertivas (A.13; A.14 e A.15), Conforme o **Gráfico 11**. Na A.13, sobre clima no ambiente de trabalho, mensurou-se: O relacionamento entre chefia e colaboradores é amistoso. A maioria 72,7% concordou; 27,3% permaneceram na indiferença; e não houve discordância.

Na A.14, sobre igualdade de oportunidades, afirmou-se: percebo oportunidades iguais de crescimento profissional. Nesta assertiva 45,4% concordou, ou seja, uma boa parte; 34,4% mantiveram-se indiferentes; e 18,2% discordaram.

Conforme a assertiva A.15: as informações sobre reuniões, encontros e outros são avisados com antecedência. A maioria, 54,5% discordou; 36,4% concordaram; e 9,1% foram indiferentes.

Gráfico 11 – Integração social na organização



Fonte: Pesquisa direta, 07-08/set./2019.

De acordo com Limongi-França (2007, p. 178), os principais focos de atuação gerencial estão correlacionados a: sistemas de qualidade, potencial humano e saúde e segurança do trabalho; neste contexto, destaca-se o potencial humano, a saber:

O foco potencial humano refere-se à capacitação, motivação e desenvolvimento profissional da força de trabalho, educação para a convivência social, para utilização de potencialidades e para o aprendizado organizacional – aqui se inserem as ações e políticas. (LIMONGI-FRANÇA, 2007, p. 173).

Analisando essa dimensão, ficou nítido que apesar de ter um clima organizacional favorável entre os colegas, não se percebe entre as respondentes, a satisfação com as informações sobre reuniões e outros eventos.

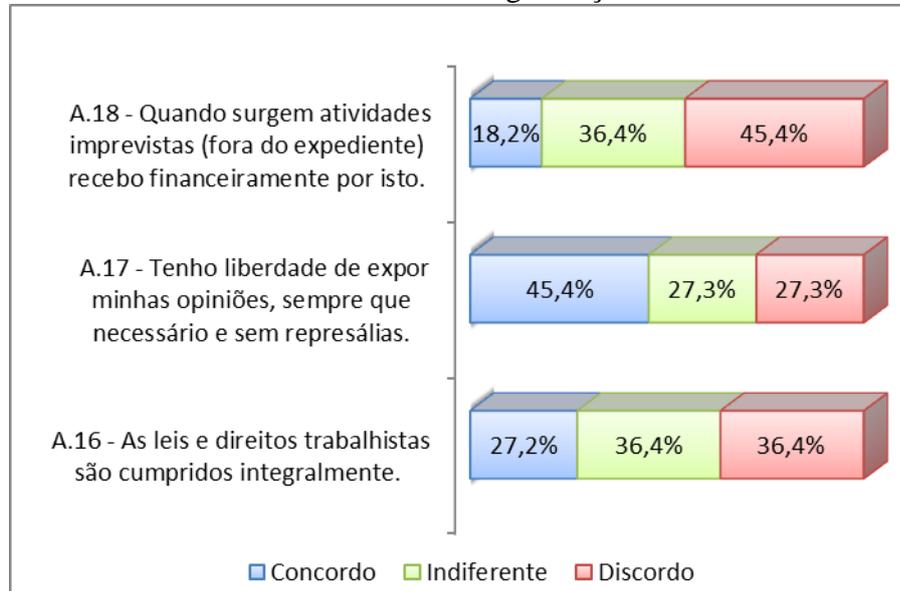
4.2.6 Constitucionalismo na organização

No que se refere a Constitucionalismo, o **Gráfico 12**, mostra que, três questões foram elaboradas. Na A.16 – As leis e os direitos trabalhistas são cumpridos integralmente no local onde trabalho. Nota-se que um percentual mais elevado, mas que não atingiu a maioria 36,4% optou respectivamente por discordância e indiferença, o que indica uma equidade entre discordância e indiferença; e 27,2% concordaram.

Na A.17 - Liberdade de expressão: Tenho liberdade de expor minhas opiniões, sempre que necessário e sem represálias. Neste quesito um percentual significativo 45,4% concordou; e respectivamente 27,3% discordaram e mantiveram a indiferença.

Na A.18 – Privacidade pessoal: Quando surgem atividades imprevistas (fora do expediente) recebo financeiramente por isto, observa-se que a maior parte 45,4% discordou; seguida de 36,4% de indiferença; e 18,2% de concordância.

Gráfico 12 – Constitucionalismo na organização



Fonte: Pesquisa direta, 07-08/set./2019.

Neste contexto, Chiavenato (2010, p. 448), considera que “[...] as pessoas geralmente ajustam suas ideias e comportamentos, segundo as regras e normas da organização, enquanto que a organização por sua vez, monitora as metas e a idealização dos objetivos.”

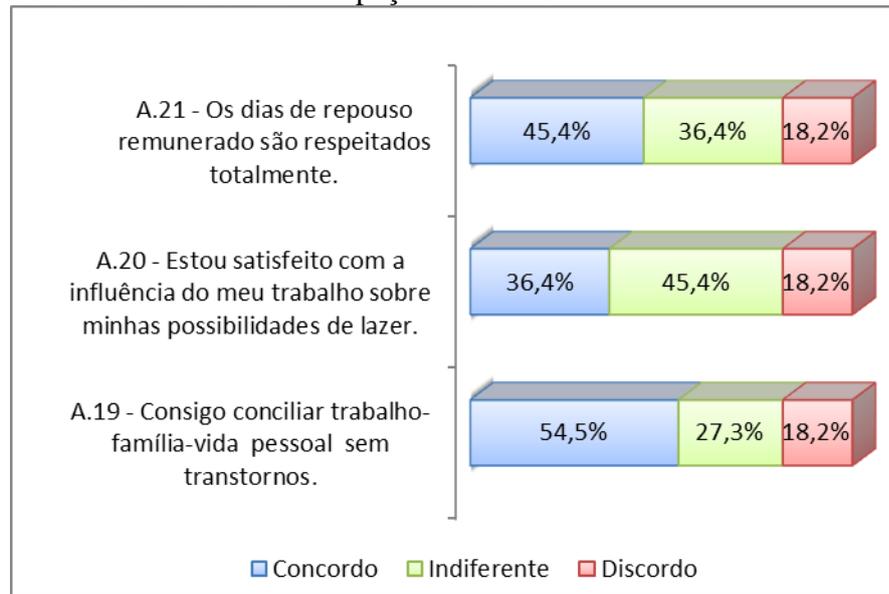
Logo, verificou-se que a empresa necessita rever se vem trabalhando dentro dos padrões de legalidade, respeitando os direitos de suas colaboradoras. Quanto a liberdade de expressão, as respondentes afirmaram está satisfeitas; entretanto, deverá melhorar a satisfação das mesmas, quanto a recompensas por atividades imprevistas.

4.2.7 Trabalho e Espaço Total de Vida

O **Gráfico 13**, quanto a A.19 - Consigo conciliar trabalho-família-vida pessoal sem transtornos; a maioria, 54,5% concordou; 27,3% demonstraram indiferença; e 18,2% discordaram.

Na A.20, sobre influencia nas possibilidades de lazer: Estou satisfeita com a influência do meu trabalho sobre minhas possibilidades de lazer. Vê-se que 45,4% ficaram indiferentes; 36,4% concordaram; e apenas 18,2% discordaram.

Quanto a A.21, sobre descanso remunerado: Os dias de repouso remunerado são respeitados totalmente; boa parte 45,4% concordou; seguido por 36,4% que optaram por permanecerem indiferentes; e 18,2% discordaram.

Gráfico 13 – Trabalho e espaço total de vida

Fonte: Pesquisa direta, 07-08/set./2019.

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.” Na mesma linha de pensamento, Chiavenato (2008), esclarece que o trabalho não deve absorver todo o tempo e energia do trabalhador, em detrimento de sua vida familiar particular, de seu lazer e de suas atividades comunitárias.

Percebe-se que nesta dimensão, nas três assertivas que mensuraram a percepção das recepcionistas sobre a QVT, houve um índice elevado de concordância, demonstrando que estão satisfeitas quanto ao Trabalho e Espaço Total de Vida.

4.2.8 Relevância Social da Vida no Trabalho

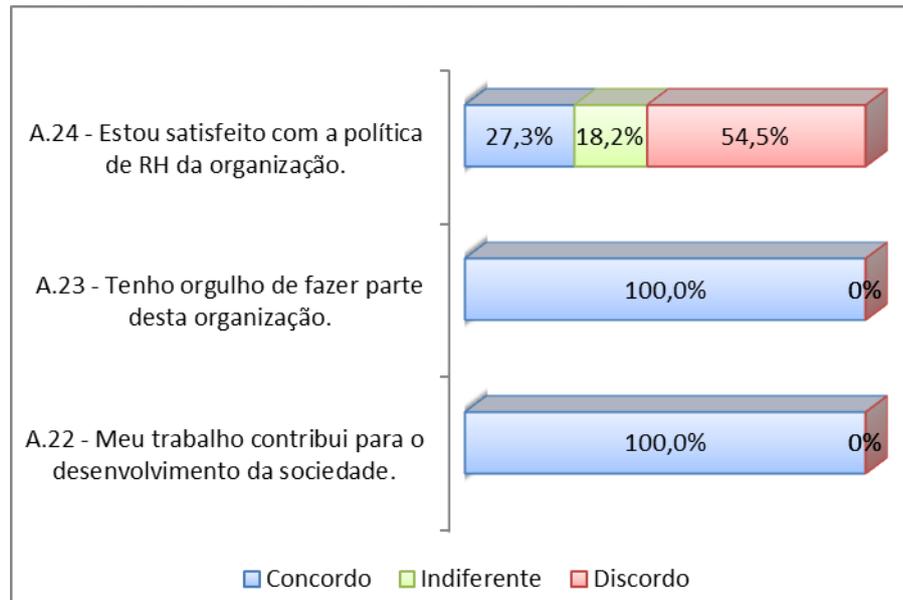
Na última dimensão do modelo de Walton, foram escolhidos três indicadores, como mostra o **Gráfico 14**. Na A.22 - Responsabilidade social pelos serviços: Meu trabalho contribui para o desenvolvimento da sociedade; onde se verificou que 100% das recepcionistas concordaram.

Na A.23 - Imagem da organização; Tenho orgulho de fazer parte desta organização; novamente houve uma concordância de 100% das respondentes.

De acordo com a A.24 - satisfação com o RH: estou satisfeita com a política de RH da organização; neste quesito a maioria, 54,5% discordou; enquanto 27,3% concordaram; seguido por 18,2% que se mantiveram indiferentes.

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.

Gráfico 14 – Relevância social da vida no trabalho

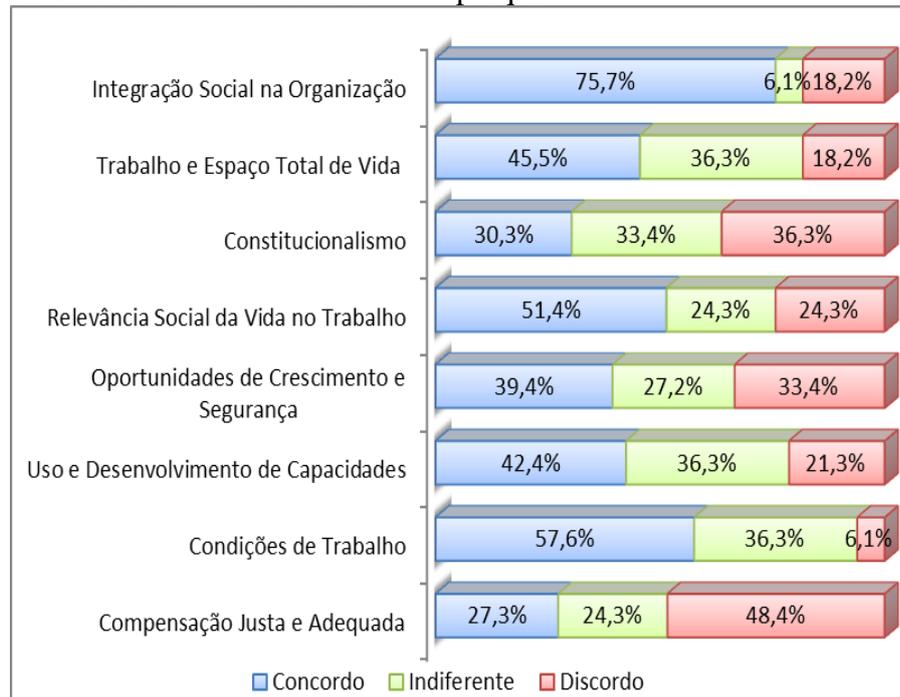
Fonte: Pesquisa direta, 07-08/set./2019.

Visto que, com a análise dessas três últimas assertivas, pode-se afirmar que todas as respondentes estão satisfeitas quanto ao critério Relevância Social da Vida no Trabalho nos indicadores responsabilidade social pelo serviço e imagem da instituição, no entanto com relação a satisfação com o RH, a organização deve rever seus conceitos em busca de uma melhoria na QVT.

4.3 Resultado Isolado e Agrupado da Pesquisa

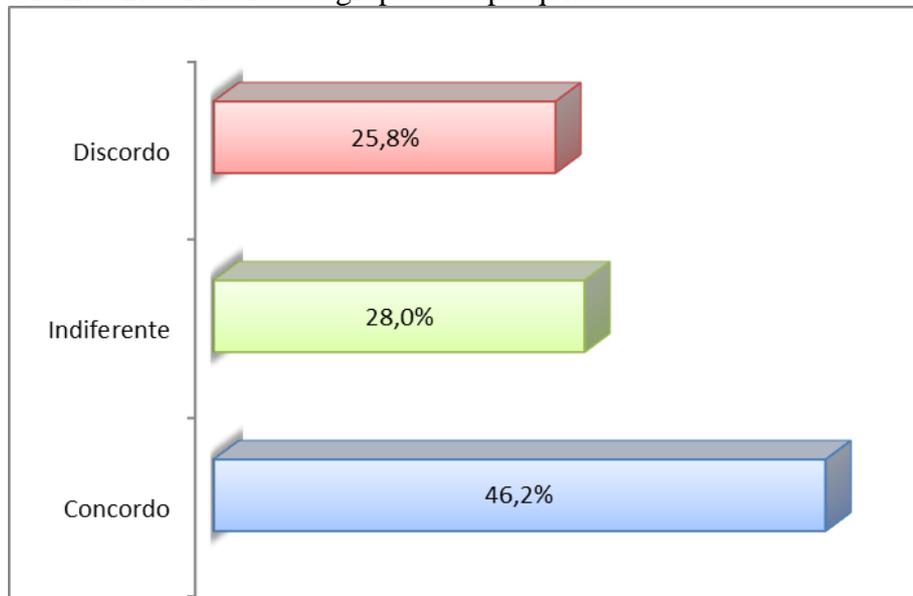
Agrupando-se os resultados de todas as dimensões utilizadas para mencionar a percepção das Recepcionistas da Clínica de Radiologia em Campina Grande, sobre a QVT. Percebe-se no **Gráfico 15** que em apenas três dimensões houve maioria de concordância, quais sejam: Integração Social na Organização (75,7%), Condições de Trabalho (57,6%) e Relevância Social da Vida no Trabalho (51,4%). Ressalta-se, também que em três dimensões, houve um percentual mais elevado de concordância, mas que não atingiu maioria, a saber: Trabalho e Espaço Total de Vida (45,5%), Uso e Desenvolvimento de Capacidades (42,4%) e Oportunidade de Crescimento e Segurança (39,4%); e apenas duas dimensões, observa-se um percentual mais elevado, mas que não atingiu maioria, de discordância: Compensação Justa e Adequada (48,4%) e Constitucionalismo (36,3%).

Tais dimensões mostram que as recepcionistas da Clínica de Radiologia não estão plenamente satisfeitas com a QVT apresentada pela organização, devendo a empresa trabalhar mais nessas dimensões, como também nas demais onde não se obteve a maioria de concordância.

Gráfico 16 – Resultado isolado da pesquisa

Fonte: Pesquisa direta, 07-08/set./2019.

Ao agrupar os dados da pesquisa, no **Gráfico 16**, observa-se que apenas **46,2%** das respostas são de caráter positivo; enquanto **25,8%** discordaram; e **28,0%**, foram indiferentes.

Gráfico 17 – Resultado agrupado da pesquisa

Fonte: Pesquisa direta, 07-08/set./2019.

Nota-se também o grau de insatisfação destas profissionais, visto que a soma das porcentagens de indiferença e discordância ultrapassam a maioria. Assim, foi detectado que o nível de satisfação quanto à QVT, não foi satisfatório. Desta maneira, esforços deverão ser envidados para melhorar a QVT das recepcionistas, ou seja, procurar inverter a situação presente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo sobre a QVT integra questões referentes às relações de trabalho bem como a responsabilidade social da organização, buscando harmonizar anseios individuais e os interesses da empresa, pois à medida que o colaborador se apresenta satisfeito, este contribui positivamente para os resultados da empresa.

Sabe-se que a QVT é, sem dúvida, uma preocupação crescente e motivadora para todas as empresas que buscam manter alto desempenho e competitividade no mercado de atuação. Neste contexto, produtividade vai além da ideia de uma boa produção ou de ser eficiente. É imprescindível uma conexão com a melhoria de Qualidade de Vida de cada indivíduo no trabalho e suas consequências fora dessa esfera. A melhoria do trabalho significa motivação, dignidade e grande participação no desempenho do processo de trabalho na organização. Portanto, produtividade significa desenvolver indivíduos, cujas vidas podem ser produtivas no sentido amplo.

A empresa que não atenta para a QVT pode se considerar decadente, uma vez que seus clientes internos não estão satisfeitos refletirão essa frustração em sua produtividade, em outras palavras, o produto ou serviço final da empresa é o reflexo da satisfação e da qualidade de vida dos funcionários, se este tem uma alta qualidade de vida, o produto ou serviço da empresa será de alta qualidade e seus clientes externos estarão satisfeitos.

Face ao exposto, este artigo teve como objetivo analisar o nível de satisfação das recepcionistas, com relação à QVT, em uma Clínica de Radiologia em Campina Grande. Assim, nos resultados da pesquisa, pode-se observar que na percepção das recepcionistas, segundo os critérios propostos por Walton, para se determinar a QVT, que a QVT destas profissionais possui aspectos favoráveis, haja vista que houve maioria de concordância com relação apenas a três dimensões: Condições de trabalho; Integração social na organização; A relação social do trabalho na vida. Entretanto, deverão ser melhorados.

Entretanto, em três dimensões houve um percentual mais elevado de concordância, mas que não atingiu a maioria: Oportunidades para uso e desenvolvimento das capacidades; Oportunidades de crescimento e segurança; Trabalho e espaço de vida.

Destarte, identificou-se também, aspectos negativos, com maior parte de discordância em duas dimensões: Compensação justa e adequada e Constitucionalismo na organização.

Com relação aos resultados agrupados, verificou-se que houve um percentual mais elevado de concordância, mas não atingiu a maioria; seguida de indiferença e posteriormente de discordância. Logo, esforços deverão ser envidados para melhorar a QVT das pesquisadas.

Em meio ao exposto, o objetivo proposto pela pesquisa atingiu o esperado, considerando que ficou evidente a percepção por parte das recepcionistas da clínica de radiologia em Campina Grande, no que diz respeito à QVT. Portanto, para uma gestão mais eficiente e eficaz do capital intelectual da organização objeto de estudo, faz-se necessário que haja continuidade nos processos de QVT, bem como, a criação de novas estratégias para alinhar os objetivos desejados, através da utilização das ferramentas da qualidade para obter a melhoria dos processos e também as relações interpessoais, desenvolvendo pessoas mais motivadas e com bom potencial na equipe, para que se tenha serviço de qualidade.

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

REFERÊNCIAS

BALLESTERO-ALVAREZ, Maria Esmeralda [Coord]. **Administração da qualidade, produção e operações**. São Paulo: Atlas, 2010.

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

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.

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

FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

GARCIA, E. O. P. **Qualidade de vida no trabalho: com a palavra, os funcionários públicos**. São Bernardo do Campo, 2014. Dissertação (Mestrado em Administração) Universidade Metodista de São Paulo.

GONÇALVES, F. N.; MIRANDA, A. S.; NEVES, A.; SANTOS, L. D. C.; CONCEIÇÃO, M. G.; BARREIRA, M. C.; CHAGAS, R. S.; MATTOS, R. G. C. **A Importância da qualidade de vida no trabalho e sua influência**. Anuário de Produções Acadêmico-científicas dos Discentes da Faculdade Araguaia, Goiânia, n. 2, p. 61-77, 2012.

GONSALVES, Elisa Pereira. **Conversas sobre iniciação à pesquisa científica**. 5. ed. Campinas- SP: Alínea, 2011.

LACOMBE, Francisco José Masset; HEILBORN, Gilberto Luiz José. **Administração: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2003.

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.

_____; 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.

OLIVEIRA, Otavio J. (Org.). **Gestão da qualidade: Tópicos avançados**. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

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

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 9. ed. Petrópolis: Vozes, 2013.

RICHARDSON, Robert Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. 12. reimp. rev. e ampliada. São Paulo: Atlas, 2011.

SIGNORINI, Mario. **Qualidade de vida no trabalho e as dimensões da satisfação, do saber e do sagrado no trabalho significativo**. Rio de Janeiro: Taba Cultural, 2014.

TUBINO, Manoel. A qualidade de vida e sua complexidade. In: **Esporte como fator de qualidade de vida**. Piracicaba: UNIMEP, 2002.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por ser presente em minha vida, me dando a força, coragem e a sabedoria necessária para que eu pudesse vencer esta etapa.

À minha família, em especial aos meus pais, Ernande Monteiro da Silva e Aurizoneide Pereira da Silva, e minha irmã Emilly Pereira da Silva, que sempre me incentivaram, investiram na minha educação, acreditando na minha capacidade, sou grata pelos momentos de compreensão estando ao meu lado me ajudando de forma direta ou indireta, sempre me dando o suporte necessário para concluir este curso. Ao meu tio, Josivaldo Pereira (in memoriam), embora não esteja mais presente aqui na Terra, tenho absoluta certeza que de onde estiver, está feliz e orgulhoso de minha conquista.

Aos amigos que fiz durante a graduação, pelo apoio desprendido e as palavras de incentivo, em especial os que tornaram essa caminhada mais leve e sempre estiveram ao meu lado: Lucas Morais, Ilsikelle Diniz, Jaciene Marques, Daniele Cristina, por toda nossa trajetória, meu sincero e especial agradecimento.

Às minhas amigas e companheiras: Daiane Cavalcante, Taís Tavares, Thamirys Kessia, Kelvia Renally, Daniely Rayane, por me incentivarem e perdoarem minhas ausências durante esse período; especialmente a Daiane Cavalcante, por todo apoio emocional e por muitas vezes acreditar até mesmo quando eu desacreditava; gratidão por tudo.

À minha orientadora Profa. MSc. Maria Dilma Guedes, pela paciência, pelo ensinamento, pela dedicação, por me tratar como filha durante todo esse processo. Tenho imensa admiração pelo ser humano que és, muito obrigada Dilminha!

Aos professores da UEPB que contribuíram para minha formação profissional, em especial as professoras Viviane e Yêda, por se fazerem presentes em um momento tão especial, na condição de examinadoras deste artigo.

A todos que contribuíram direta ou indiretamente para a conclusão dessa jornada, que para mim, é sinônimo de vitória e realização pessoal.