



UEPB

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

BRUNO DE CASTRO SILVA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS
SERVIDORES DE UMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE EM CAMPINA
GRANDE - PB.**

**CAMPINA GRANDE – PB
2018**

BRUNO DE CASTRO SILVA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS
SERVIDORES DE UMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE EM CAMPINA
GRANDE – PB.**

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

Área de Concentração: Qualidade

Orientadora: Profa. Dra. Viviane Barreto Motta

CAMPINA GRANDE – PB
2018

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, Bruno de Castro.

Qualidade de vida no trabalho [manuscrito] : análise da percepção dos servidores de uma unidade básica de saúde em Campina Grande - PB. / Bruno de Castro Silva. - 2018.

28 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2018.

"Orientação : Profa. Dra. Viviane Barreto Motta Nogueira, Departamento de Administração e Economia - CCSA."

1. Gestão de pessoas. 2. Qualidade de Vida. 3. Modelo de Walton. I. Título

21. ed. CDD 306.361

BRUNO DE CASTRO SILVA

Nota:

9,0 (Nove)

BS

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS
SERVIDORES DE UMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE EM CAMPINA
GRANDE - PB.

Aprovado em, 19 / 11 / 2018

COMISSÃO EXAMINADORA

Viviane Barreto Motta Nogueira

Profª Dra. Viviane Barreto Motta (UEPB)

Orientadora

Maria Dilma Guedes

Profª MSc. Maria Dilma Guedes

Examinadora

Larissa Ataíde Martins Lins Bezerra

Profª Dra. Larissa Ataíde Martins Lins Bezerra (UEPB)

Examinadora

CAMPINA GRANDE - PB

Dedico todo esforço que tive, para finalizar este trabalho, a minha querida avó Josefa de Castro (in memorian) que não pôde vivenciar este momento, mas que sonhou junto comigo até a sua partida.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	5
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	6
2.1	Gestão de Pessoas.....	6
2.1.1	<i>Processos para gerir pessoas.....</i>	7
2.2	Qualidade de Vida no trabalho.....	9
2.2.1	<i>Modelo de QVT.....</i>	10
2.1.2.1	<i>Modelo de QVT de Nadler e Lawler.....</i>	10
2.2.1.2	<i>Modelo de Hackman e Oldhan.....</i>	11
2.2.1.3	<i>Modelo de Walton.....</i>	11
3	ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	12
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	14
4.1	Perfil Socioeconômico dos Colaboradores.....	15
4.3	Análises das Dimensões de QVT.....	18
4.2.1	<i>Compensação Justa e Adequada.....</i>	18
4.2.2	<i>Condições de Trabalho.....</i>	19
4.2.3	<i>Utilização e Desenvolvimento das Capacidades</i>	20
4.2.4	<i>Oportunidade de Crescimento e Segurança.....</i>	21
4.2.5	<i>Integração Social na Organização.....</i>	22
4.2.6	<i>Constitucional.....</i>	23
4.2.7	<i>Trabalho e espaço Total de Vida</i>	24
4.2.8	<i>Relevância Social da Vida no Trabalho.....</i>	25
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	26
	REFERENCIAS.....	26

Resumo

A gestão de pessoas vem colaborando por intermédio de técnicas que visam por meio de concepções colaborarem de forma considerável para melhorar a qualidade de conduta das atividades empresariais e públicas, o que retrata na Qualidade de Vida. Desta forma, as pessoas são fator preponderante da instituição e a Qualidade de Vida no Trabalho – QVT é causa de grande relevância para administrar o bem estar do funcionário, que em circunstância propícia e boa para o laboro, alavanca seu crescimento profissional e também pessoal. Este artigo teve como objetivo analisar a percepção dos servidores de uma unidade básica de saúde de Campina Grande – PB. Define-se como estudo de caso, complementado de pesquisas exploratórias, descritiva, bibliográfica, de campo, quantitativa e qualitativa. O instrumento aplicado foi um questionário composto de 33 questões, sendo as 10 primeiras voltadas para traçar o perfil socioeconômico e as demais 23 relacionadas ao modelo de Walton (1973) dividido em 8 critérios. Nos frutos, em seis desses critérios ocorreu maioria de discordância. Em apenas dois critérios a maioria concordou que foram Trabalho e espaço total de vida e Relevância social do trabalho. Portanto espera-se que os colaboradores dessa unidade básica de saúde possam ser melhores assistidos por parte da gestão e em contrapartida esses desempenhem suas atividades com mais excelência.

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

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, o acirramento da competição no mercado vem fazendo se necessário despertar por parte das empresas maior atenção para com as pessoas que fazem parte das organizações, visto que está nas mãos das pessoas o alcance das metas e objetivos traçados pelas organizações.

É indispensável está ciente das novas inclinações e vontades de seus clientes, que cada vez estão ficando mais exigentes e criteriosos, proporciona assim que primem pela maior qualidade em seus serviços e em seus produtos ofertados, fazendo assim que exijam de seus colaboradores cada vez mais, resultados que atendam as exigências dos clientes. No entanto, não devem procurar satisfazer apenas os seus clientes, mas também suprir as expectativas de seus colaboradores, proporcionando um gozo em exercer suas funções, fazendo deles peças impares e de grande importância na organização.

Uma das melhores formas de proporcionar um reconhecimento para com os colaboradores para poder gerar um espaço proveitoso dentro das organizações é investindo neles. Estimular o potencial das pessoas, em conjunto com a intensa participação e engajamento dos níveis mais altos da organização, em de fato se disporem a criar programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) que possam proporcionar uma real valorização do trabalho e trazer uma sensação de satisfação dos colaboradores, gerando motivação que possa resultar no aumento da produtividade, possibilitando maior poder de competitividade das organizações.

O Programa de Saúde da Família (PSF), tem uma proposta que se insere no nível da atenção básica de saúde e que trás o objetivo final de promover a qualidade de vida e o bem estar individual e coletivo da sociedade onde ele se insere por meio de ações e serviços de promoção, proteção e recuperação da saúde, diante de tamanha importância do PSF, é importante que os indivíduos que fazem parte desse programa, também disponham de Qualidade de Vida (QV) e Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) para poderem prestar um serviço de excelência.

Compreender a visão dos trabalhadores sobre a QVT, no âmbito das organizações, favorece para a melhoria do progresso das instituições, procurando por meios que visam o crescimento dos colaboradores e sucesso das organizações. Baseado em tudo que foi exposto aqui, ocorre o problema da pesquisa: Qual a percepção dos servidores públicos sobre a QVT, em uma Unidade Básica de Saúde de Campina Grande – PB?

Diante da relevância da QVT para o crescimento das organizações, surge a necessidade de analisar a visão dos servidores públicos, sobre a QVT, em uma Unidade Básica de Saúde de Campina Grande- PB.

É válido ressaltar que este artigo dispõe da seguinte estrutura: Resumo, *Abstract*, Introdução, Fundamentação Teórica, Aspectos Metodológicos, Análise e Discussão dos Resultados, Considerações Finais e Referências.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 GESTÃO DE PESSOAS

Segundo Araújo (2006, p. 3-4), “a Gestão de Pessoas visa à valorização dos profissionais e do ser humano, diferentemente do setor de Recursos Humanos que visava a técnica e o mecanicismo do profissional.” E, foi assim, que a área de Recursos Humanos ganhou novo perfil, nova forma de ajudar a organização a crescer. Assim, chegou-se no estágio atual, onde a Gestão de Pessoas surgiu como a solução as demandas de excelência organizacional.

Gil (2007, p. 17) relata que “Gestão de Pessoas é a função gerencial que visa a cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais”. Portanto, não se preocupa apenas com os interesses da empresa, mas também, com os anseios particulares dos trabalhadores da organização.

Conforme Ribeiro (2007, p. 3), a “Gestão de Pessoas é uma área ou departamento da organização que se ocupa com um conjunto de atividades relacionadas às pessoas. Não há organização sem pessoas”. Constatando que as pessoas passaram a ser bem mais que um recurso de produção e sim passam a ser o foco, trazendo consigo ideias, vontade, querer, subjetividade e criatividade.

Ainda, segundo Chelotti (2007), a Gestão de Pessoas se baseia no fato de que o desempenho de uma organização depende da contribuição de quem nela trabalha e da forma como a equipe se organiza, é estimulada e capacitada.

Já para Gil (2001, apud DUTRA 2009, p. 21), “Gestão de Pessoas é um ramo especializado da Ciência da Administração que contempla todas as ações empreendidas por uma organização, com o objetivo de integrar o colaborador no contexto da

organização e o aumento de sua produtividade”. No entanto, é saudável que aconteça uma comunicação permanente entre a empresa e seus colaboradores, para que estes possam alcançar as metas e objetivos, porém a organização deve oferecer uma relação saudável no ambiente de trabalho.

Dutra (2009, p. 21), traz uma definição mais contemporânea: “Gestão de Pessoas consiste na capacidade de mobilizar os colaboradores para o alcance dos objetivos organizacionais”. Mas, isso só acontece quando os gestores tem noção de sua função que atuam, pois eles atuam com fatores, como: progressão, remuneração, treinamentos, reconhecimento e também na política de valorização dos colaboradores proporcionando um elo forte entre organização e seus trabalhadores.

Nota-se, então, que a Gestão de Pessoas é união entre as pessoas e a organização em que essas pessoas fazem parte, um conglomerado de rotinas, práticas, políticas com o intuito de nortear os relacionamentos e posturas humanas para alcançar o máximo do potencial das pessoas na organização.

2.1.1 Processos para gerir pessoas

Conforme apresenta Chiavenato (2010, p. 14-15), os métodos básicos da Gestão de Pessoas que são seis, a conhecer:

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

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

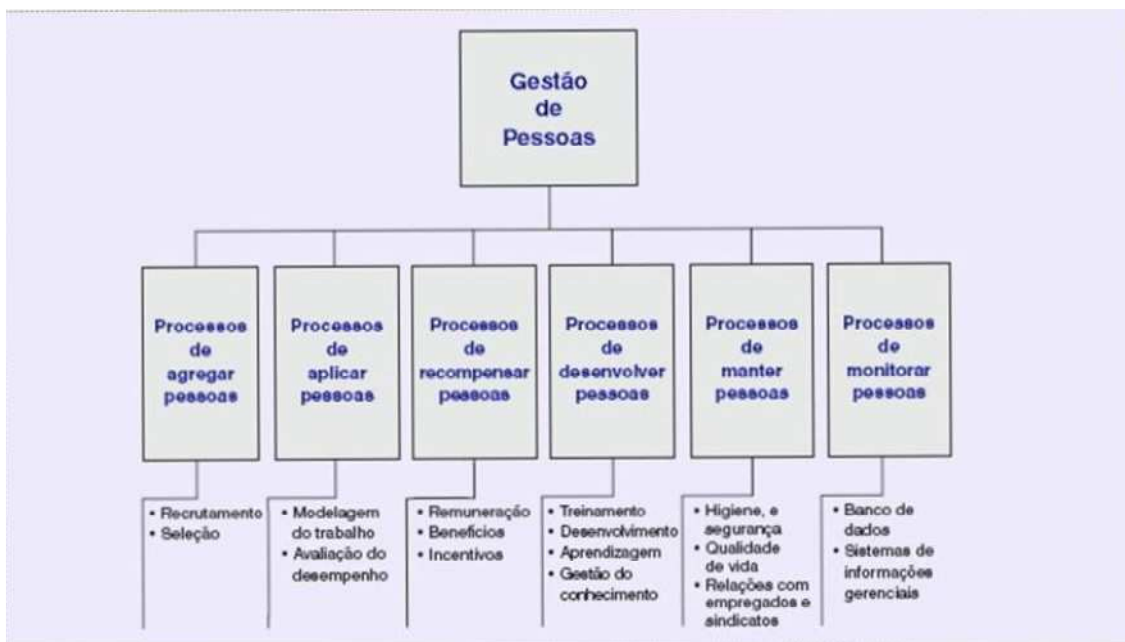
Processos de Recompensar Pessoas. São os processos utilizados para incentivar as pessoas e satisfazer suas necessidades individuais mais elevadas. Incluem recompensas, remuneração e benefícios e serviços sociais.

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

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

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

Figura 1- Os seis processos Gestão de Pessoas



Fonte: Chiavenato (2010, p. 15)

O **processo de agregar pessoas** é formado por duas etapas antes da empresa contratar uma pessoa, o Recrutamento e a Seleção. No recrutamento as pessoas são chamadas a se apresentarem para a vaga de que a empresa dispõe, logo em seguida ocorre a seleção que de acordo com conveniência da empresa, ela escolhe o candidato que tem o perfil apropriado para a vaga.

Já no **processo de aplicar pessoas** existem a Modelagem do trabalho e também a Avaliação do desempenho, que estabelece as atividades ligadas aos cargos que a organização possui, sendo assim o candidato já fica sabendo as atividades e funções no mesmo instante do recrutamento, mas precisa-se também que aconteça uma avaliação mediante seu resultado.

O passo seguinte é o **processo de recompensar pessoas**, que se faz por meio de uma remuneração condizente com a atividade executada, e também, incentivos e benefícios, ao passo que as pessoas vão se motivar mediante esses estímulos por parte da organização.

Logo, depois disso, trata-se do **processo de desenvolver as pessoas**, usando treinamentos, desenvolvimentos, juntamente proporcionando a aprendizagem e também a gestão do conhecimento, através disso a organização propicia as pessoas que possam desempenhar suas atribuições de forma mais rápida e mais fácil, e por consequência, as

peças vão demonstrar mais eficiência nas suas atividades. A etapa seguinte se preocupa com o **processo de manutenção das pessoas**, visto que terá sido um grande trabalho desperdiçado, se agregar, aplicar, recompensar e desenvolver pessoas se a organização não conseguir manter as pessoas por um longo período de tempo.

Finalizando o processo de gerir pessoas, tem-se o processo de monitorar, para que assim a organização consiga orientar, conduzir e condicionar o modo de agir, tendo como meio os bancos de dados e os sistemas de informações gerenciais.

Após tudo o que foi exposto, o presente trabalho abordará o quinto processo, que é o de **manter pessoas**, mais especificamente a **Qualidade de Vida no Trabalho**.

2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Qualidade de vida, segundo França (2003, p. 4), “é a busca contínua da melhoria dos processos de trabalho, os quais precisam ser construídos não só para incorporar as novas tecnologias como para aproveitar o potencial humano, individual e em equipe”. Assim, através de processos melhorados, as pessoas se sentem mais capazes e preparadas para desenvolver suas competências.

Moreira e Araújo (2005, p. 29) dizem que: “para adquirir qualidade de vida é necessário haver mudanças em algumas áreas da vida dos indivíduos”. Áreas essas definidas pelos autores como os sete pilares da qualidade de vida: “a alimentação, a atividade física, o sono, o trabalho, a afetividade. A sexualidade e o lazer”. Então a qualidade de vida é uma junção de situações que bem resolvidas resultarão na qualidade de vida do indivíduo. França e Pilatti (2007, p. 1) falam que o “viver bem é viver com qualidade de vida”, explicando que este tema versa todos os fatores que atuam na vida das pessoas.

O conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), como de acordo com Limongi-França (2009, p. 175) “refere-se ao crescimento consciente da importância da QVT para o administrador independente da área de atuação e formação.” O nível operacional das fábricas torna-se o foco de programas de melhoramento da saúde ocupacional e segurança do trabalho, mas hoje a QVT abrange as mais diversas áreas de atividade dos colaboradores da empresa, sendo inserido também nesse processo a gerência e alta direção.

Segundo Chiavenato (2008, p. 487), engloba várias causas, sendo então,

[...] um constructo complexo que envolve uma constelação de fatores: a satisfação com o trabalho executado, as possibilidades de futuro na organização, o reconhecimento pelos resultados alcançados, o salário percebido, os benefícios auferidos, o relacionamento humano dentro da equipe e da organização, o ambiente psicológico e físico de trabalho, a liberdade de atuar e responsabilidade de tomar decisões, as possibilidades de estar engajado e de participar ativamente.

De acordo com 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 forma, as organizações ficam com a incumbência 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.

2.2.1 Modelos de QVT

A QVT favorece a um clima bom dentro das organizações, promovendo segurança e respeito mútuo, que através disso tanto ganha a empresa como o colaborador. E na tentativa de sempre melhorar a expectativa de suprir as necessidades dos colaboradores e das organizações. Alguns estudiosos se debruçaram na perspectiva de criarem modelos de QVT com o intuito da melhoria das relações de trabalho nas organizações. Então discorre Chiavenato (2010, p. 488), “os três modelos de QVT mais importantes são os de Nadler Lawler, de Hackman e Oldhan e o de Walton [...]”, apresentados a seguir:

2.2.1.1 Modelos de QVT de Nadler e Lawler

Para Nadler e Lawler (1983, apud CHIAVENATO, 2010, p. 489), a QVT está baseada em quatro aspectos, a saber:

- Participação dos funcionários nas decisões;
- Reestruturação do trabalho através do enriquecimento das tarefas e de grupos autônomos de trabalho;
- Inovação do sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional;
- Melhoria do ambiente de trabalho quanto as condições físicas e psicológicas, horário de trabalho e etc. (idem p. 489).

Para Coutinho (2009), a QVT, no modelo de Nadler e Lawler, é percebida de forma abrangente e capaz de enfrentar os mais diversos problemas de qualidade e

produtividade na organização. É um modelo que aparece como solução para alcançar altos níveis de produtividade, sem negligenciar a motivação e a satisfação do trabalhador.

2.2.1.2 Modelo de Hackman e Oldhan

Conforme Hackman e Oldhan,(1975 apud CHIAVENATO, 2010, p. 489),

1. Variedades 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 ao fim, para que a pessoa possa perceber que produz um resultado palpável;
3. Significado da tarefa: a pessoa deve ter uma clara percepção de que como o seu trabalho produz consequências e impactos sobre o trabalho das outras;
4. Autonomia: a pessoa deve ter responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas, autonomia própria e independência para desempenhar;
5. Retroação do próprio trabalho: a tarefa deve proporcionar informação de retorno à pessoa para que ela própria possa auto-avaliar seu desempenho;
6. Retroação extrínseca: deve haver o retorno proporcionado pelos superiores hierárquicos ou clientes a respeito do desempenho na tarefa;
7. Inter-relacionamento: a tarefa deve possibilitar contato interpessoal do ocupante com outras pessoas (idem, 489).

2.2.1.3 Modelo de Walton

Segundo Walton, (1973 apud CHIAVENATO, 2010, p. 489-90), a QVT está apoiada nos aspectos a seguir:

Compensação justa e adequada: a justiça distributiva de compensação depende da adequação da remuneração ao trabalho que a pessoa realiza, da equidade interna (equilíbrio entre as remunerações dentro da organização) e da equidade externa (equilíbrio com as remunerações de mercado de trabalho);

Condições de segurança e saúde no trabalho: envolvendo as dimensões, jornada de trabalho e ambiente físico adequado à saúde e bem-estar da pessoa;

Utilização e desenvolvimento de capacidades: no sentido de proporcionar oportunidades de satisfazer as necessidades de utilização de habilidades e conhecimentos do colaborador, desenvolver sua autonomia, autocontrole e de obter informações sobre o processo total do trabalho, bem como retroinformação quanto ao seu desempenho;

Oportunidade de crescimento contínuo e segurança: no sentido proporcionar possibilidades de carreira na organização, crescimento e desenvolvimento pessoal, e de segurança no emprego de forma duradoura;

Integração social na organização: envolvendo eliminação de barreiras hierárquicas marcantes, apoio mútuo, fraqueza interpessoal, e ausência de preconceitos;

Constitucionalismo: refere-se ao estabelecimento de normas e regras da organização, direito e deveres do colaborador, recursos contra decisões arbitrárias e um clima democrático dentro da organização;

Trabalho e espaço total de vida: o trabalho não deve absorver todo o tempo e energia do colaborador em detrimento de sua vida familiar e particular, de seu lazer e atividades comunitárias;

Relevância social da vida no trabalho: o trabalho deve ser uma atividade social que traga orgulho para a pessoa em participar de uma organização. A organização deve ter uma atuação e uma imagem perante a sociedade, responsabilidade social, responsabilidade pelo produtos e serviços oferecidos, práticas de emprego, regras bem definidas de funcionamento e de administração eficiente (idem, p. 489-490).

O Quadro 1, a seguir apresentado, considera o modelo de Walton (1973) de forma breve, inserindo aos relacionados fatores da QVT, dimensões que conseguirão ser usadas como ferramentas de pesquisa.

Quadro 1 – Modelo de QVT de Walton

Fatores da QVT	Dimensões
1. Compensação justa e adequada	1. Renda adequada ao trabalho 2. Equidade interna 3. Equidade externa
2. Condições de trabalho	4. Jornada de trabalho 5. Ambiente físico seguro e saudável
3. Utilização e desenvolvimento da capacidades	6. Autonomia 7. Significado da tarefa 8. Identidade da tarefa 9. Variedade de 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 oportunidades 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 de vida	21. Papel balanceado do trabalho
8. Relevância social da vida no trabalho	22. Imagem da empresa 23. Responsabilidade social pelos produtos/serviços 24. Responsabilidade social pelos empregados

Fonte: Chiavenato (2010, 491).

Então, nota-se que esses critérios são de grande importância considerando que o colaborador, no seu local de trabalho achará categorias que poderão ser modificadas em fatores motivacionais que coincidirão nos critérios citados.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Para a construção do trabalho, adotou-se como critérios a especificação de Vergara (2011), que descreve a pesquisa como:

- **Quanto aos fins:**

- **Exploratória**, “permite ao pesquisador reunir elementos capazes de subsidiar a escolha do objeto e a definição do tema, além das justificativas teóricas do mesmo” (TACHIZAWA; MENDES, 2006, p. 61).

Neste cenário, foi feita uma verificação que ajudou para a melhor lucidez da área e do tema que foram escolhidos para estudo.

- **Descritiva**, que “expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza” (Vergara, 2011, p. 47). Onde foi realizado, a exposição das variáveis do modelo da QVT, de Walton optado para este estudo.

- **Quanto aos meios:**

- **Pesquisa de campo**, “é investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo” (idem, p. 47). Considerando que, foram pesquisados todos os trabalhadores da Unidade Básica de Saúde em Campina Grande-PB, em estudo.

- **Bibliográfica**, “é um estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral” (idem, p. 48). Haja vista, que foram utilizados vários autores da área para fundamentar a parte teórica do exposto trabalho.

- **Estudo de caso**, “é circunscrito a uma ou poucas unidades, entidades essas como pessoa, família, produto, empresa, órgão público, comunidade ou mesmo país. Tem caráter de profundidade e detalhamento” (idem, p. 49). Logo, o trabalho foi aplicado em apenas uma Unidade Básica de Saúde.

Além dos tipos de pesquisa mencionados utilizou-se ainda, os métodos quantitativo e qualitativo. Neste contexto, por método **Quantitativo** “A pesquisa quantitativa buscará uma análise quantitativa das relações de consumo, respondendo a questão ‘Quanto?’ para cada objetivo de projeto de pesquisa” (SAMARA; BARROS, 2002, p. 30); bem como o **Qualitativo** “Preocupa-se com a interpretação do fenômeno

considerando o significado que os outros dão as práticas” [...] (GONSALVES, 2001, p. 68).

A população pesquisada foi constituída por 33 funcionários de uma Unidade Básica de Saúde de Campina Grande-PB. Portanto, foi trabalhado todo o universo da respectiva da unidade.

O instrumento de pesquisa foi um questionário, aplicado nos dias 6 e 7 de agosto de 2018, constituído por 33 perguntas fechadas, sendo 10 referentes ao perfil socioeconômico dos pesquisados e 23 assertivas relativas à QVT na percepção dos colaboradores.

O modelo empregado para formular o questionário foi de Richard Walton (1973) por ser tido como clássico, por se tratar de um modelo de análise de inúmeros experimentos sobre QVT, tendo como base oito critérios, conforme Quadro 2.

Quadro 2 – Plano de variáveis

VARIÁVEIS	ASSERTIVAS
1- Compensação justa e adequada	A1; A2
2- Condições de trabalho	A3; A4
3- Utilização e desenvolvimento da capacidades	A5; A6; A7
4- Oportunidade de crescimento e segurança	A8; A9; A10
5- Integração social no trabalho	A11; A12; A13; A14
6- Constitucionalismo	A15; A16; A17; A18
7- Trabalho e espaço total de vida	A19; A20; A21
8- Relevância social da vida no trabalho	A22; A23

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

Os dados coletados foram organizados e em seguida houve um tratamento estatístico, por meio de planilha eletrônica do programa da *Microsoft Office Excel*. Posteriormente, foi feita uma análise qualitativa, através de autores, como: Carvalho (2011); Carvalho e Nascimento (2011); Chiavenato (2004; 2010); Dutra (2009); Limongi e Arellano (2002)

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 PERFIL SÓCIOECONÔMICO DOS COLABORADORES

Para determinar o perfil socioeconômico dos colaboradores foram levadas em consideração as variáveis: gênero, faixa etária, estado civil, escolaridade, cargo, renda mensal (Gráficos de 1 a 6); tempo de serviço na instituição, carga horária semanal, pratica alguma atividade física, atividades que realizo como qualidade de vida (Gráfico de 7 a 10).

Gráfico 1 – Gênero

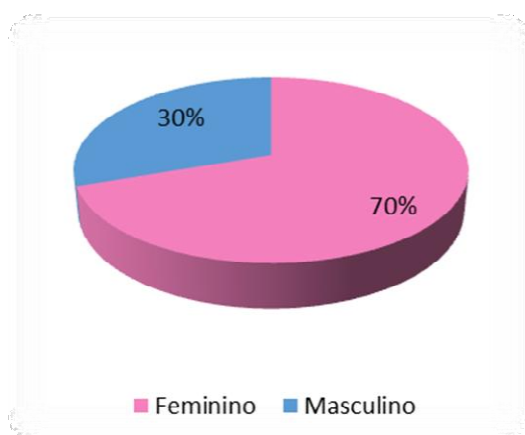


Gráfico 2 – Faixa etária

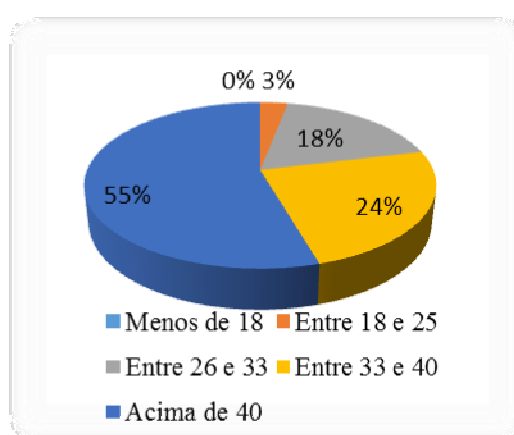


Gráfico 3- Estado civil

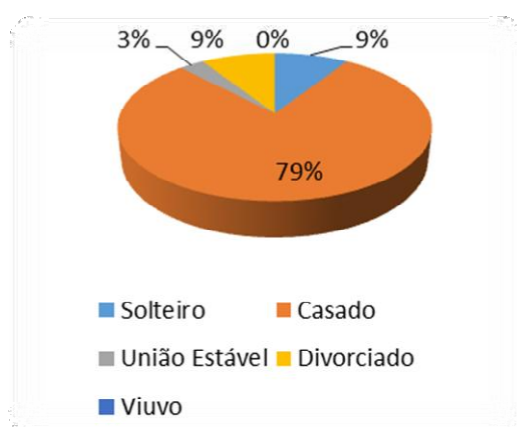


Gráfico 4- Escolaridade

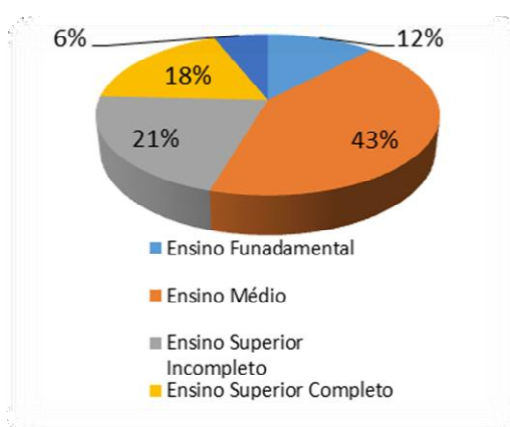
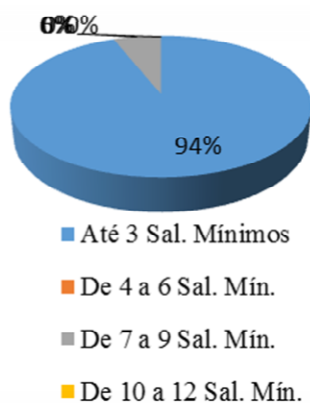
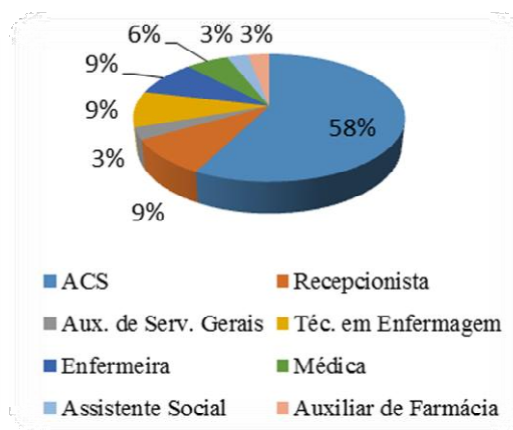


Gráfico 5 - Renda mensal**Gráfico 6- Cargo**

Fonte: Pesquisa direta, agosto de 2018.

No Gráfico 1, mostra uma maioria, ou seja, 70% disseram ser do sexo feminino e 30% disseram ser do sexo masculino. Logo temos uma predominância do sexo feminino.

Conforme o Gráfico 2, percebe - se uma maioria, de 55% que informa que se encontram na faixa etária acima de 40 anos, seguida de 24% que estão entre 33 e 40 anos. De modo que 18% estão entre 26 e 33 anos, e somente 3% mencionaram estarem entre 18 e 25 anos.

O Gráfico 3, apresenta que dos funcionários analisados, a maioria é de casados, ou seja, 79% ; enquanto que 9% são de divorciados e que tendo o mesmo percentual os que disseram ser solteiros; ninguém disse ser viúvo.

No que tange à escolaridade, no Gráfico 4, nota-se, que mesmo não sendo maioria, mas um percentual mais elevado 43%, afirmou ter ensino médio, logo após 21% dizem ter ensino superior incompleto. Ao passo que 18% tem ensino superior completo, 12% possuem o ensino fundamental e apenas uma minoria de 6% possuem pós graduação.

Conforme o Gráfico 5, a grande maioria, de 94%, afirmou ter como remuneração até 3 salários mínimos, e apenas 6% relataram ter como remuneração de 7 até 9 salários mínimos.

Já o Gráfico 6, diz que 58% dos questionados, é Agente Comunitário de Saúde (ACS), e tendo o mesmo percentual de 9% recepcionistas, enfermeiras e técnicas de

enfermagens. E logo em seguida 6% disseram ser médicas e em sua minoria, auxiliar de serviços gerais, auxiliar de farmácia e assistente social que respectivamente apresentam um pequeno percentual de 3%.

Gráfico – 7 Tempo de trabalho na instituição



Gráfico 8- Carga horaria semanal

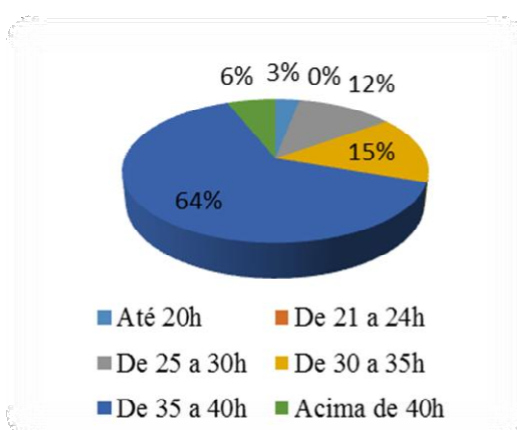


Gráfico 9- Pratica alguma atividade fisica regular

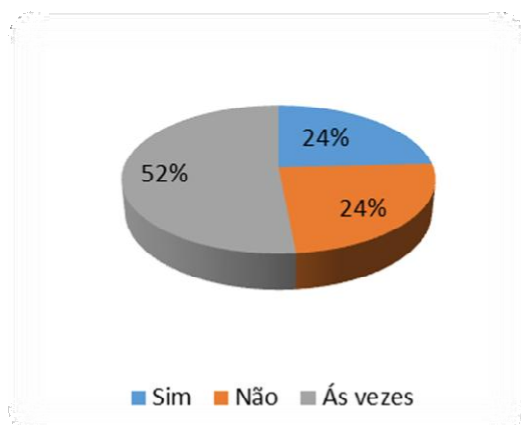
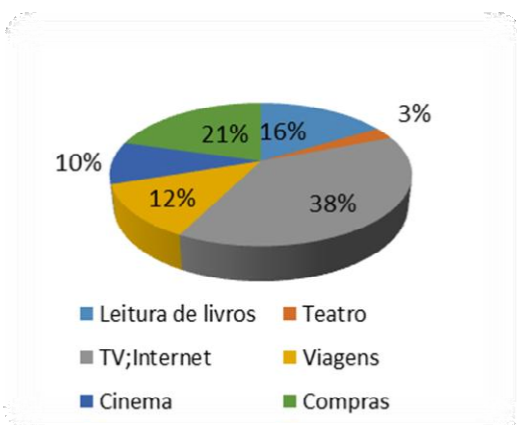


Gráfico 10 - Atividade que pratica como qualidade de vida



Fonte: Pesquisa direta, agosto de 2018.

O Gráfico 7 mostra o tempo de trabalho na instituição, onde a maioria, 82% afirmou que já está na instituição há mais de 5 anos; ao passo que 9% diz está entre 3 e 4 anos na instituição, e outros 6% relataram está a menos de 1 nos na instituição e uma minoria de 3% dos respondentes afirmaram está de 1 a 2 anos na instituição.

Quando perguntados sobre a carga horária de trabalho, o Gráfico 8 apresenta, uma maioria de 64% que diz que trabalha entre 35 e 40 horas semanais; 15% relataram

de 30 a 35 horas; 12% afirmam de 25 a 30 horas; 6% dizem que dedicam acima de 40 horas e a minoria de 3% afirmam até 20 horas.

No Gráfico 9, pode-se constatar que a maioria, de 52%, informou que pratica atividades físicas regularmente apenas às vezes; e tivemos um percentual de 24% que respondeu que sim pratica atividades físicas regularmente e o mesmo percentual de 24% dos que dizem que não praticam nenhuma atividade física.

Enfim, o Gráfico 10, mostra um resultado bem variado, no qual, 38% falaram TV e internet; 21% preferiram compras; 16% responderam leitura de livros; 12 % elegeram viagens; 10% optaram por cinema; e apenas 3% preferem teatro.

4.2 ANÁLISES DAS DIMENSÕES DA QVT

Seguidamente, serão exibidos os resultados alcançados nas oito dimensões da QVT, segundo o modelo de Walton, a conhecer:

4.2.1 Compensação Justa e Adequada

De acordo com a Tabela 1, nota-se um percentual que representa a maioria, 52% Discordam; e 48% falaram Concordaram; e não houve nem concordo e nem discordam.

Na segunda assertiva que avaliou essa dimensão, 79% expressaram discordo; 21% afirmaram concordo; não ocorrendo nem concordo e nem discordo.

Tabela 1 - Compensação justa e adequada

Compensação justa e adequada	Concordo	Discordo	Nem concordo e nem discordo
Minha remuneração se equipara com as dos trabalhadores no mercado que realizam as mesmas atividades que eu realizo.	48%	52%	0%
Meu salário condiz corretamente as atividades que realizo.	21%	79%	0%

Fonte: Pesquisa direta, agosto 2018.

Nesse âmbito, Carvalho e Nascimento (2011, p.164), afirmam 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.

Examinando-se as duas assertivas, pode-se comprovar que quanto ao primeiro parâmetro analisado por Walton – compensação justa e adequada – para confirmar se existe QVT, na Unidade Básica de Saúde de Campina Grande, a maioria dos funcionários discordou que a compensação é justa e adequada para as atividades que realizam, tanto no indicador remuneração adequada quanto na isonomia externa.

4.2.2 Condições de trabalho

Na Tabela 2, para medir este indicador foram escolhidas duas assertivas, onde na primeira levou-se em consideração o ambiente físico, 58% relataram discordo; 33% responderam concordo; e apenas 9% afirmam nem concordo e nem discordo.

Na segunda assertiva, em relação a estresse e carga de trabalho, notou-se o inverso, ou seja, o percentual de maioria foi de, 64% que dizem concordo; 27% de discordo; e novamente 9% dizem nem concordo e nem discordo.

Tabela 2 -Condições de Trabalho

Condições de trabalho	Concordo	Discordo	Nem concordo e nem discordo
Desempenho minhas atividades em um ambiente físico favorável e propício às minhas funções.	33%	58%	9%
Minhas ocupações profissionais são muito estressantes.	64%	27%	9%

Fonte: Pesquisa direta, agosto 2018.

Conforme Chiavenato (2010), um ambiente saudável de trabalho deve envolver condições ambientais físicas que atuem positivamente na produção e incentivos motivacionais dos colaboradores.

Com base na análise dessas duas assertivas que mensuram o critério Condições de Trabalho, no que diz respeito a questão do ambiente físico e saudável, a maioria dos colaboradores não acha o ambiente físico saudável e no tocante ao estresse relacionado as atividades no trabalho, existe também a presença do estresse nas atividades desempenhadas por eles.

4.2.3 Utilização e desenvolvimento das capacidades

Nesse parâmetro observa-se na Tabela 3 que foram consideradas três assertivas. Na primeira: liberdade, constatou-se que: 52% responderam discordo; 39% afirmaram concordo; e apenas 9% disseram nem concordo e nem discordo.

Já na segunda afirmativa – diversidade de habilidade; a maioria, com o percentual de 58% disse concordo; 27% afirmaram discordo; e 15% responderam nem concordo e nem discordo.

A terceira alegação-*feedback*, no resultado verifica-se um percentual de igualdade, onde 42,4% disseram concordo; e 42,4% responderam discordo; e 15,2% afirmaram nem concordo e nem discordo.

Tabela 3–Utilização e desenvolvimento das capacidades

Utilização e desenvolvimento das capacidades	Concordo	Discordo	Nem concordo e nem discordo
Tenho liberdade para tomar decisões na execução das minhas atribuições.	39%	52%	9%
Minhas tarefas profissionais favorecem o uso de diversas habilidades demandadas pela profissão.	58%	27%	15%
Obtenho regularmente feedback da gerência em relação a execução de minhas atividades.	42,4%	42,4%	15,2%

Fonte: Pesquisa direta, agosto 2018.

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

Conforme o resultado da análise das assertivas nota-se que conforme o critério utilização e desenvolvimento das capacidades, onde foram examinados os indicadores de liberdade, habilidade e *feedback*, existe uma discordância quanto a liberdade, porém em sua maioria possuem usam as mais diversas habilidades em suas rotinas diárias de trabalho, já no que diz respeito a retroinformação ocorreu uma divisão dentre os que possuem retroinformação e outros não.

4.2.4 Oportunidade de Crescimento e Segurança

Percebe-se na Tabela 4, de igual forma ao indicador precedente o uso de três assertivas. Contudo, na primeira assertiva – Perspectiva de carreira – . Percebe-se um descontentamento, visto que, 58% disseram discordar ; e 33% afirmam concordar ; e somente 9% nem concordaram e nem discordaram. Na afirmativa seguinte – Ascensão pessoal, aqui nota-se um maior descontentamento, visto que, 61% discordaram e ; 36% concordaram; apenas 3% nem concordaram e nem discordaram.

Com relação a terceira questão – Proteção no emprego, constatou-se que 48,5% discordaram; e 39,4% concordaram; e somente 12,1% não concordaram e não discordaram.

Tabela 4–Oportunidade de crescimento e segurança

Oportunidade de crescimento e segurança	Concordo	Discordo	Nem concordo e nem discordo
Recebo notícias em relação à oportunidades de ascensão na instituição e na minha carreira.	33%	58%	9%
Os ganhos (financeiros) dados melhoram minha capacidade profissional na instituição.	36%	61%	3%
Me sinto protegido (estável) na instituição que trabalho.	39,4%	48,5%	12,1%

Fonte: Pesquisa direta, agosto 2018.

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

Constata-se que, quanto ao parâmetro de Richard Walton (1973) que julga primordial para que se obtenha qualidade de vida no trabalho (QVT), a instituição em observação deve se aperfeiçoar no parâmetro oportunidade de crescimento e segurança, visto que nesses dois parâmetros observados não existiu concordância em sua maioria dos colaboradores.

4.2.5 Integração Social na Organização

Neste aspecto, caracterizada pela Tabela 5, escolheram-se quatro assertivas. Na primeira afirmativa, certifica-se que a maioria respondeu discordo com um percentual de 52% ; e 38% concordaram; e 9% disseram nem concordo e nem discordo.

Na assertiva seguinte – que se refere à Isonomia de oportunidades, aqui, a maioria de 61% afirmou discordar; 24% concordaram; e 15% responderam nem concordo e nem discordo.

Na terceira afirmativa – Convívio, onde, 45,5% responderam que discordam; os que concordam representam um percentual de 42,4% ; e os que disseram nem concordo e nem discordo alcançou o percentual de 12,1%.

Na quarta e última assertiva desse parâmetro, atesta-se um elevado grau de insatisfação, visto que a maioria de 66,7% respondeu discordo; os que disseram concordo representam 24,2% ; e 9,1% relataram nem concordam e nem discordam.

Tabela 5–Integração social no trabalho

Integração social no trabalho	Concordo	Discordo	Nem concordo e nem discordo
As reuniões, treinamentos e encontros realizados na instituição que precisam da sua presença lhes são comunicados previamente.	39%	52%	9%
Noto iguais chances de ascensão profissional sem discriminação para todos os funcionários.	24%	61%	15%
A convivência entre Direção e colaboradores é amigável.	42,4%	45,5%	12,1%
Ganho assistência emocional da Direção ao passo que preciso.	24,2%	66,7%	9,1%

Fonte: Pesquisa direta, agosto 2018.

Nesse cenário, Dutra (2009, p. 88), ressalta que,

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

Examinando-se cada assertiva, fica explícito que ocorreu uma insatisfação sendo maioria de discordância em três e outra que não foi maioria, porém teve um percentual também que se sobrepôs ao percentual de concordância.

4.2.6 Constitucionalismo

No que se refere a Constitucionalismo, a Tabela 5, apresenta que, foram utilizadas quatro questões. A primeira refere-se às leis e os direitos trabalhistas, notou-se que 48,5% disseram discordo; 39,4% falaram concordo; e 12,1% nem concordo e nem discordo.

Na segunda questão, vida particular, 66,7% discordaram; 27,3% concordaram; e 6,1% nem concordaram e nem discordaram.

Na terceira alegação foi indicada – Liberdade de expressão, nesta 54,5% concordaram; e 24,2% discordaram; e 21,2% responderam que nem concordam e nem discordam.

Na última assertiva, - Burocracia, a maioria, 51,5% concordou; 27,3% discordaram e 21,2% nem concordaram e nem discordaram.

Tabela 6 - Constitucionalismo

Constitucionalismo	Concordo	Discordo	Nem concordo e nem discordo
Na organização que atuo as leis e direitos trabalhistas são observados plenamente.	39,4%	48,5%	12,1%
Quando ocorrem tarefas inesperadas (fora do ia e do horário de trabalho) ganho pecuniariamente por isso.	27,3%	66,7%	6,1%
Possuo independência para apresentar minhas opiniões quando for necessário sem sofrer nenhuma retaliação.	54,5%	24,2%	21,2%
Os procedimentos adotados pela empresa não favorecem a realização das minhas atividades com eficiência.	51,5%	27,3%	21,2%

Fonte: Pesquisa direta, agosto 2018.

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

No estudo dos parâmetros que envolvem o fundamento do Constitucionalismo a instituição não vem favorecendo para que ocorra a QVT, nos indicadores das leis e direitos trabalhistas, vida particular e na burocracia.

4.2.7 Trabalho e Espaço Total de Vida

A Tabela 7, demonstra que foram utilizadas três afirmativas para determinar papel equilibrado no trabalho, onde observou-se: uma maioria que concordou que correspondeu a 57,6%; 30,3% que discordaram; e 12,1% que foram neutros.

Quanto a jornada de trabalho, aqui, a grande maioria, de 60,6% concordou; 27,3% responderam que discordam; e 12,1% apresentaram neutralidade.

Na ocasião que foram questionados sobre o horário de entrar e sair do emprego, observa-se que 66,7% disseram que concordam; 30,3% afirmaram que discordam; e apenas 3% ficaram na neutralidade.

Tabela 7 –Trabalho e espaço total de vida

Trabalho e espaço total de vida	Concordo	Discordo	Nem concordo e nem discordo
Obtenho harmonia integralmente entre trabalho-família-vida pessoal sem dificuldade.	57,6%	30,3%	12,1%
Independentemente de trabalhar 6 horas no mínimo por dia, consigo desenvolver atividades de lazer ou trabalhos comunitários	60,6%	27,3%	12,1%
Os dias de descanso remunerados são observados plenamente.	66,7%	30,3%	3%

Fonte: Pesquisa direta, agosto 2018.

Nessa circunstância, 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”.

Nota-se que nesse enfoque, nos três pontos que avaliam a percepção dos funcionários sobre a QVT, existiu uma maioria que concordou, evidenciando que se encontram satisfeitos quanto a Trabalho e espaço total de vida.

4.2.8 Relevância Social da Vida no Trabalho

No derradeiro parâmetro do modelo de walton, foi usado o seguinte apontador Responsabilidade social, obtiveram-se que a grande maioria, de 87,9% afirmaram que concordaram; 9,1% discordaram; e 3% foram neutros.

Já na segunda assertiva tratou-se da Imagem da instituição, aqui também existiu uma maioria, 63,6% que concordou; e 21,2% discordaram; e 15,2% foram neutros.

Tabela 8 – Relevância social no trabalho

Relevância social da vida no trabalho	Concordo	Discordo	Nem concordo e nem discordo
Meu trabalho ajuda de forma substancialmente para o crescimento da sociedade.	87,9%	9,1%	3%
Me orgulho de fazer parte dessa instituição visto a sua imagem na sociedade.	63,6%	21,2%	15,2%

Fonte: Pesquisa direta, agosto 2018.

De acordo com Chiavenato (2010, p. 490),

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

Com o estudo dessas assertivas, pode-se confirmar que a maioria dos colaboradores está realizada quanto à Relevância Social da Vida no Trabalho, visto que sentem orgulho e notam que sua atividade contribui de certa forma para o social.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve por objetivo analisar a percepção dos servidores públicos sobre a QVT, em uma Unidade Básica de Saúde de Campina Grande – PB. Conforme a pesquisa que foi desenvolvida possibilitou conhecer o perfil socioeconômico dos funcionários entrevistados, existindo uma predominância do sexo feminino, a maioria tem acima de 40 anos, é de casados, o maior percentual dispõe do ensino médio, recebe até 3 salários mínimos, é Agente Comunitários de Saúde (ACS), estão a acima de 5 anos na instituição, possui um carga horária entre 35 e 40 horas, prática como atividade de lazer TV, internet, compras.

No que diz respeito a análise de QVT na percepção dos colaboradores, conforme o modelo de Richard Walton, foi possível concluir que a maioria dos funcionários não está satisfeita com os critérios que determinam a QVT.

Desta forma, dos oito critérios apresentados por Walton para se determinar a QVT, os funcionários dessa unidade básica de saúde mostrando uma insatisfação em seis, onde a maioria discordou; em apenas dois critérios a maioria concordou que foram: Trabalho e espaço total de vida e Relevância social do trabalho.

Contudo, examinando-se o resultado de forma separado, evidenciaram-se os critérios: Compensação justa e adequada, Oportunidade de crescimento e segurança e Integração social no trabalho, onde toda a maioria discordou em todas as assertivas. Ficando claro que de todos os critérios onde existiram discordâncias, esses requerem uma atenção maior e ações que possam vir a melhorar esses indicadores, para que os colaboradores dessa unidade básica de saúde possam ser melhores assistidos por parte da gestão e em contra partida esses desempenhem suas atividades com mais excelência.

Perante o exposto, o objetivo sugerido foi obtido, observando que ficou claro a percepção dos funcionários da unidade básica de saúde, no que diz respeito à QVT.

Abstract

The management of people has been collaborating through techniques that aim through conceptions to collaborate in a considerable way to improve the quality of conduct of business and public activities, which portrays in Quality of Life. In this way, people are a preponderant factor of the institution and the Quality of Life at Work - QVT is a cause

of great relevance to manage the welfare of the employee, which in a favorable circumstance and good for the work, leverages their professional growth as well as personal growth. This article aimed to analyze the perception of the servers of a basic health unit of Campina Grande - PB. It is defined as a case study, complemented by exploratory, descriptive, bibliographical, field, quantitative and qualitative research. The instrument applied was a questionnaire composed of 33 questions, the first 10 of which were designed to draw the socioeconomic profile and the other 23 related to the Walton model (1973) divided into 8 criteria. In the fruits, in six of these criteria there was a majority of discordance. In only two criteria the majority agreed that they were Work and Total Living Space and Social Work Relevance. Due to this, it is concluded that the employees of this basic health unit can be better assisted by management and, in contrast, perform their activities with more excellence.

Keywords: People management. Quality of life at work. Walton Model.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Luis César G. de. *Gestão de pessoas*. São Paulo: Atlas, 2006.

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

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

CHELOTTI, R [**Entrevista disponibilizada em ago. 2007 , a internet**]. 2007. Disponível em; <http://www.fnq.org.br/site/ItemID=613/367/DesktopDefault.aspx?PageID=367>.

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

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

_____. **Gestão de pessoas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008

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

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

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

FRANÇA, N. R.; PILLATI, L. A. **Gestão de qualidade de vida no trabalho (GQVT)**: uma articulação possível. 2007.

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

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

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

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

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina – **Qualidade de vida no Trabalho – QVT**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial – 2. ed. – São Paulo: Atlas, 2009.

MOREIRA, Ramon Luiz Dias; ARAÚJO, Marcos Goursand. **Os sete pilares da qualidade de vida**. Belo Horizonte: Letras e Letras, 2005.

RIBEIRO, Elizete Inez Boing. **Gestão de pessoas**. Associação Educacional Leonardo da Vinci (ASSELVI). Indaial: Ed. ASSELVI, 2007. Tópico 01

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

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

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