



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

**EMANUELA SILVEIRA PEREIRA**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ANÁLISE NA PERCEPÇÃO DAS  
COLABORADORAS DO SETOR DE CONTROLE ACADÊMICO DE UMA IES, EM  
CAMPINA GRANDE – PB.**

**CAMPINA GRANDE – PB  
2020**

**EMANUELA SILVEIRA PEREIRA**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ANÁLISE NA PERCEPÇÃO DAS COLABORADORAS DO SETOR DE CONTROLE ACADÊMICO DE UMA IES, 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  
2020**

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.

P436q Pereira, Emanuela Silveira.  
Qualidade de vida no trabalho [manuscrito] : análise na percepção das colaboradoras do setor de controle acadêmico de uma IES, em Campina Grande-PB / Emanuela Silveira Pereira. - 2021.  
29 p. : il. colorido.  
Digitado.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas , 2021.  
"Orientação : Profa. Ma. Maria Dilma Guedes , Coordenação do Curso de Administração - CCSA."  
1. Qualidade. 2. Qualidade de Vida. 3. Qualidade de Vida no Trabalho - QVT. I. Título  
21. ed. CDD 306.361

**EMANUELA SILVEIRA PEREIRA**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ANÁLISE NA PERCEPÇÃO DAS COLABORADORAS DO SETOR DE CONTROLE ACADÊMICO DE UMA IES, 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: 12 / 03 / 2021.

**BANCA EXAMINADORA**

*Maria Dilma Guedes*

---

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

*Larissa Ataíde Martins Lins Bezerra*

---

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

*Viviane Barreto Motta Nogueira*

---

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

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	5
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	6
2.1	QUALIDADE .....	6
2.2	QUALIDADE DE VIDA .....	8
2.3	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO .....	9
<b>2.3.1</b>	<b>Modelos de QVT</b> .....	11
2.3.1.1	<i>Modelo de QVT de Walton (1973)</i> .....	11
2.3.1.2	<i>Modelo de QVT de Hackman e Oldhan (1975)</i> .....	13
2.3.1.3	<i>Modelo de QVT de Nadler e Lawler (1983)</i> .....	13
<b>3</b>	<b>ASPECTOS METODOLÓGICOS</b> .....	14
<b>4</b>	<b>ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b> .....	15
4.1	PERFIL SOCIOECONÔMICO DAS COLABORADORAS .....	15
4.2	QVT NA PERCEPÇÃO DAS COLABORADORAS .....	17
4.2.1	<b>Compensação justa e adequada</b> .....	17
4.2.2	<b>Condições de trabalho</b> .....	18
4.2.3	<b>Uso e desenvolvimento de capacidades</b> .....	19
4.2.4	<b>Oportunidade de crescimento e segurança</b> .....	20
4.2.5	<b>Integração social na organização</b> .....	20
4.2.6	<b>Constitucionalismo</b> .....	21
4.2.7	<b>O trabalho e o espaço total de vida</b> .....	22
4.2.8	<b>Relevância social do trabalho na vida</b> .....	23
4.2.9	<b>Resultados isolados e agrupados da pesquisa</b> .....	23
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	25
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	25

# **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ANÁLISE NA PERCEPÇÃO DAS COLABORADORAS DO SETOR DE CONTROLE ACADÊMICO DE UMA IES, EM CAMPINA GRANDE – PB.**

## **QUALITY OF WORK LIFE: ANALYSIS IN THE PERCEPTION OF EMPLOYEES FROM THE ACADEMIC CONTROL SECTOR OF A HEI, IN CAMPINA GRANDE - PB.**

Emanuela Silveira Pereira<sup>1</sup>

### **RESUMO**

A Qualidade de Vida no Trabalho – QVT está em plena evidência, pois se tornou indispensável para os gestores não se deterem apenas em buscar lucratividade e resultados, mas considerarem que a organização deve proporcionar relações de trabalho mais justas e valorizar o trabalhador, considerando que as pessoas são a base da organização. A QVT é fator de importância para administrar o bem estar do colaborador, ao gerar condições favorável e agradável para trabalhar, bem como aumentar sua produtividade e crescimento pessoal e profissional. Destarte, este artigo teve como objetivo analisar a percepção das colaboradoras, sobre a QVT, no Setor de Controle Acadêmico de uma IES, em Campina Grande – PB. Trata-se de um estudo de caso, seguido de pesquisas exploratória, descritiva, bibliográfica, de campo, e ainda, do método quantitativo. O instrumento utilizado foi um questionário composto por trinta assertivas, sendo sete referentes ao perfil socioeconômico e vinte e três distribuídas em oito fatores do modelo de Walton (1983). Adotou-se, também, a escala Likert, adaptada para três categorias: Concordância, Neutralidade e Discordância. Nos resultados, verificou-se que, em cinco indicadores, a maioria concordou; em um, neutralidade; e em dois, discordância. Entretanto, nos resultados agrupados, um percentual mais elevado, mas que não atingiu maioria, concordou; seguido por neutralidade e discordância. Assim, esforços deverão ser envidados para melhorar o nível de satisfação das colaboradas com relação à QVT.

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

### **ABSTRACT**

The Quality of Life at Work - QVT is in full evidence, as it has become indispensable for managers not only to seek profitability and results, but to consider that the organization must provide fairer working relationships and value the worker, considering that the people are the foundation of the organization and QVT is an important factor to manage the employee's well-being, who are in favorable and pleasant conditions to work, as well as increasing their productivity and personal and professional growth. Thus, this article aimed to analyze the perception of the collaborators about QWL, in the Academic Control Sector of an HEI, in Campina Grande - PB. This is a case study, followed by exploratory, descriptive, bibliographic and field research, as well as the quantitative method. The instrument used was a questionnaire composed of thirty statements, seven referring to the socioeconomic profile and twenty-three distributed over eight factors of the Walton model (1983). The Likert scale was also adopted, adapted for three categories: Agreement, Neutrality and Disagreement. In the results, it was found that, in five indicators, the majority agreed; in one, neutrality; and in two, disagreement. However, in the grouped results, a higher percentage, but which did not reach a majority, agreed; followed by neutrality and disagreement. Thus, efforts should be made to improve the level of satisfaction of employees regarding QVT.

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

---

<sup>1</sup> Graduanda em Administração pela Universidade Estadual da Paraíba. E-mail: <manu.silveira1409@gmail.com>

## 1 INTRODUÇÃO

Em busca da competitividade e da participação no mercado globalizado, as empresas estão investindo cada vez mais na Qualidade de Vida dos trabalhadores, considerando que para serem eficazes, dependem do comprometimento e da participação e de todos os indivíduos envolvidos.

É notório que o homem dedica grande parte de sua existência ao trabalho, investindo tempo, esforço, conhecimentos e qualificações. E a cada dia, as exigências, ficam cada vez maiores por resultados satisfatórios no desempenho da função aliado à alta competitividade. por um espaço no mercado de trabalho faz do trabalho um elemento importante no cotidiano do indivíduo, contribuindo e influenciando a qualidade de vida.

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.

Com a interligação da qualidade de vida no cotidiano das pessoas, abre-se também um leque de diferentes discussões envolvendo grande número de pessoas, um dos pontos a citar é a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

A questão da QVT está fortemente presente na sociedade contemporânea. Ela habita o discurso de dirigentes e gestores de organizações públicas e privadas. Ela está presente na mídia e, cada vez mais, na literatura científica das ciências do trabalho (ex. Psicologia Organizacional, Administração). (FERREIRA, 2011, p. 91).

Destarte, uma das melhores formas de possibilitar reconhecimento para com os colaboradores, e assim gerar um espaço proveitoso nas 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 QVT, podem conduzir a apreciação adequada do trabalho e a ascensão da 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.

Neste contexto, vários autores estudam a QVT nas organizações e alguns chegaram a criar modelos, Chiavenato (2010), destaca como modelos principais, os propostos por Hackman e Oldhan (1973), de Walton (1975) e de Nadler e Lawer (1985). Esses modelos são questões importantes a serem consideradas quando se fala em QVT, eles apontam características relevantes para dizer se um colaborador tem ou não qualidade de vida no seu trabalho, se está motivado e, conseqüentemente, faça seu trabalho da melhor forma possível.

Entretanto, para que haja QVT é interessante proporcionar condições melhores no ambiente organizacional, e observar os fatores relacionados a saúde e segurança dos colaboradores.

Face ao exposto, 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 colaboradoras, sobre a QVT, no Setor de Controle Acadêmico de uma IES, em Campina Grande - PB?

Neste contexto, este trabalho tem como objetivo analisar a percepção das colaboradoras, sobre a QVT, no Setor de Controle Acadêmico de uma IES, em Campina Grande – PB.

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 QVT, das novas condições de mercado de trabalho. Portanto, diante do exposto, justifica-se a relevância do tema.

O trabalho obedece a seguinte estrutura: Resumo, Abstract, Introdução, Fundamentação Teórica, Aspectos Metodológicos, Análise e Discussão dos Resultados, Considerações Finais e Referências.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Nesta etapa do trabalho será levada em consideração uma breve contextualização sobre a área – Qualidade e o tema – Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

### **2.1 QUALIDADE**

Definir qualidade significa debater um tema complexo e subjetivo, tendo em vista, que a mesma está ligada aos desejos, necessidades, expectativas, vivências de cada pessoa, por isso cada qual pode determinar o que para si pode ser considerado de qualidade ou não.

Conforme 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 relevância que as pessoas envolvidas realizem da melhor maneira suas competências.

Assim, percebe-se que o termo 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. Neste contexto, Moller (2002), apresenta cinco dimensões da Qualidade, quais sejam: Qualidade pessoal; Qualidade departamental; Qualidade de produtos; Qualidade de serviços; e Qualidade da empresa. Entretanto, a partir da qualidade, outras dimensões vêm sendo adotadas, tais como a Qualidade de Vida (QV) e a Qualidade de vida no trabalho (QVT).

Destarte, é válido contextualizar o tema, apresentando definições na visão de vários estudiosos, conforme o Quadro 1, exposto a seguir:



**Quadro 1 - Contextualização da definição de qualidade a partir do novo milênio**

Ano	Autor	Definição
2000	Paladini	• “Qualidade é algo abstrato, sem vida própria, indefinido. (...) é sinônimo de perfeição. (...) nunca muda. (...) é um aspecto subjetivo das pessoas. (...) é a capacidade que um produto ou serviço tenha de sair conforme seu projeto. (...) é um requisito mínimo de funcionamento. (...) significa classes, estilos ou categorias de produtos ou serviços. (...) é a área que se envolve com uma questão. (...)” (p. 16-19).
2001	Ballesterro-Alvarez	• “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” (p. 167).
2002	Möller	• “O futuro de uma empresa ou organização depende dela conseguir satisfazer os requisitos de qualidade do mundo exterior. Ela precisa produzir e entregar bens e/ou serviços que satisfaçam as exigências e expectativas de clientes usuários” (p. 17).
2003	Lacombe e Heilborn	• “Qualidade diz respeito as propriedades ou características de um produto ou serviço relacionadas à sua capacidade de satisfazer as necessidades explícitas ou implícitas dos que a utilizam” (459).
2004	Campos	• “Qualidade é todo produto ou serviço que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo as necessidades do cliente” (p. 2).
2005	Lacerda	• “Qualidade é a filosofia de gestão que procura alcançar o pleno atendimento das necessidades e a máxima satisfação das expectativas dos clientes/usuários em todos os processos de uma empresa” (p. 49).
2006	Lovelock e Wright	• “Qualidade do serviço, tal como definida pelos clientes, é essencial à diferenciação do produto e para aumentar a fidelidade do cliente” (p. 22).
2007	Marshall et al.	• “Qualidade é um conceito espontâneo e intrínseco a qualquer situação de uso de algo tangível, a relacionamentos envolvidos na prestação de um serviço ou a percepções associadas a produtos de natureza intelectual, artística, emocional e vivencial” (p. 19).
2008	Maximiano	• “A qualidade é um problema de todos os funcionários e abrange todos os aspectos da operação da empresa” (p. 73).
2009	Fischer et al	• “Qualidade é o atendimento de exigências e expectativas de clientes” (p. 8).
2010	Carpinetti	• “Qualidade é uma das palavras-chave mais difundidas junto à sociedade e também nas empresas (ao lado de palavras como produtividade, competitividade, integração (...))” (p. 13).
2011	Oliveira	• “O conceito de qualidade depende do contexto em que é aplicado, podendo-se considerar diversas percepções em relação à qualidade, em face da subjetividade e complexidade de seu significado” (p. 9).
2012	Las Casas	• “Qualidade no atendimento ao cliente se tornou uma obrigação para empresas que querem obter sucesso no mercado. A qualidade é um meio de alcançar excelência e estabelecer uma vantagem competitiva sustentável nos negócios” (p. 68).
2013	Kotler e Keller	• Qualidade é a totalidade de recursos e características de um bem ou serviço que se relaciona com sua capacidade de satisfazer necessidades explícitas ou implícitas” (p. 743).
2014	Chiavenato	• “Qualidade do produto/serviço é o componente mais importante e, ao mesmo tempo, mais difícil de definir, pois a percepção de qualidade pelos compradores é extremamente variável. (...)” (p. 105).
2015	Biagio	• “A qualidade enfatiza a prevenção de defeitos e a utilização de métodos estatísticos” (57).

Fonte: Adaptado de Costa (2017).

Complementando, Lobo (2020, p. 26), diz que,

Qualidade Total: consiste em um modelo de gestão de uma organização, focado na qualidade, com base na participação de todos os seus membros os seus membro (de todos os departamentos e todos os níveis da estrutura

organizacional) e visando ao sucesso a longo prazo a partir da satisfação dos clientes e de benefícios para todos os membros da organização e para sociedade.

Embora essa contextualização tenha sido apresentada de forma sequencial, as empresas não devem pensar que a última é a melhor de todas. É preciso que tenham cuidado ao aplicar essa ou aquela definição que julguem mais adequadas ao seu negócio, não esquecendo que o mundo está em constante mudança e que o próprio conceito de qualidade continuará a evoluir e a expandir-se.

## 2.2 QUALIDADE DE VIDA – QV

O termo qualidade pode ser utilizado em várias situações, apesar de não ser um termo simples e fácil de ser definido, a maioria das pessoas percebe intuitivamente. Cada pessoa tem seu ponto de vista. Diante da sua complexidade tem a necessidade de ser vista com uma interpretação multidisciplinar.

Assim, é comum as pessoas relacionarem sempre a qualidade de vida com “sentir-se bem”, de fato é bem isso mesmo, pois está diretamente ligada com autoestima, bem-estar, e compreende vários aspectos, dentre eles: nível socioeconômico, valores culturais, éticos e religiosos, satisfação com atividades diárias e o ambiente em que convive, estado emocional e suporte familiar.

Contextualizando a QV ressalta-se a visão de Limongi-França (2007), que afirma: na década de 70, houve uma ruptura dos valores cartesianos, que prega o homem, dividido em partes, dando lugar a uma nova visão holística, na qual o ser humano é visto como um todo integrado, biopsicossocial, onde toda manifestação é complexa e interligada, composto por interfaces, biológicas, psicológicas e sociais que reagem simultaneamente aos estímulos recebidos. Conforme o Quadro 2, exposto abaixo.

**Quadro 2 - Enfoque Biopsicossocial**

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

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

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

Na visão de Cordeiro (2015), Qualidade de vida, pode ser definida como a busca da satisfação plena das necessidades de cada pessoa. Para muitos brasileiros, infelizmente, qualidade de vida é poder comer, beber, morar e sentir-se seguro, ou seja, a preocupação ainda é a satisfação das necessidades primárias.

A QV é muito importante para a existência das pessoas, com o avanço das tecnologias, percebe-se que com o mundo cada vez mais informatizado, as pessoas

passam a trabalhar ainda mais em busca da qualidade de vida, com o objetivo de satisfazer suas necessidades.

Atualmente a qualidade de vida representa um aspecto de muita relevância para as organizações, gerando discussões de como harmonizar a produtividade e a competitividade aos padrões inovadores de conhecimento e aos novos estilos de vida.

### 2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

A QVT envolve todo um conjunto de ações que, quando implantadas, tornam o ambiente corporativo agradável, além de trazer melhorias expressivas no desempenho organizacional e na satisfação de toda a equipe.

Para Fernandes (1996), a QVT pode ser vista como uma estratégia, cujo intuito é aliar os interesses individuais ao da organização para atingir um bem comum. Apesar de diferenças na apresentação do conceito, é consensual o fato de a QVT busca melhorar o fluxo das atividades e condições do trabalho, a satisfação do funcionário e, conseqüentemente, maior produtividade.

Assim, pode-se constatar que as organizações precisam ter pessoas motivadas e recompensadas de forma adequada pela contribuição dada a empresa, o que provavelmente irá aumentar as perspectivas do indivíduo, tornando-o mais comprometido, leal e responsável, além de melhorar as relações interpessoais. As pessoas são fundamentais para o desenvolvimento e crescimento das organizações, pois elas são responsáveis pelos resultados, por isso a importância de manter os profissionais qualificados e motivados.

Conforme Maximiano (2000), a QVT tem como base o enfoque biopsicossocial. Este enfoque ressalta que a saúde não está relacionada somente com a falta de doenças, mas como também ao bem estar biológico, psicológico e social do funcionário. O mesmo autor ainda destaca:

Além do enfoque biopsicossocial o conceito de QVT baseia-se em uma visão ética da condição humana. A ética, como base da QVT procura identificar, eliminar ou minimizar todos os tipos de riscos ocupacionais. Isso envolve desde a segurança do ambiente físico, até o controle do esforço físico e mental requerido para cada atividade, bem como a forma de gerenciar situações de crise, que comprometam a capacidade de manter salários e empregos. (MAXIMIANO, 2005, p. 43).

Limongi-França (2007, p. 173) chama atenção para os indicadores da gestão de QVT, afirmando que: “Indicadores são as ferramentas de planejamento e decisão que permitem clareza de critérios, objetividade de avaliação, facilidade de levantamento de informação, visibilidade de dados, efeitos de determinadas ações”. (Ver Quadro 3).

**Quadro 3** - Indicadores empresariais de G-QVT

<b>Critérios</b>	<b>Foco</b>
• <b>Organizacional</b>	• Imagem, Treinamento & Desenvolvimento, Processos e Tecnologia, Comitês de Decisão, Ausência de Burocracia, Rotinas de Pessoal.
• <b>Biológico</b>	• Semana Interna de Prevenção de Acidentes, Controle de Riscos Ergonômicos - PPRA, Ambulatório Médico, Ginástica Laboral, Refeições, Saúde - PCSMO, Comissão - CIPA.
• <b>Psicológico</b>	• Recrutamento e Seleção, Avaliação de Desempenho, Camaradagem - Clima Organizacional, Carreira, Salário, Vida Pessoal.
• <b>Social</b>	• Convênios Comerciais

**Fonte:** Adaptado de Limongi-França (2007, p. 174).

Entretanto, a autora afirma que: “O conjunto de critérios de Qualidade de Vida no Trabalho mais utilizado no Brasil é o proposto por Walton (1973), que devem ser operacionalizados com a proposta do programa de QVT de cada empresa (...)”.

Na visão de Chiavenato (2010), a QVT é o nível de satisfação que o funcionário tem em seu ambiente de trabalho e em suas atividades exercidas. O autor corrobora com Limongi-França, quando cita Walton (1973), como um dos principais estudiosos sobre o tema; e vai mais além, acrescentando Hackman e Oldhan (1975) e Nadler e Lawler (1983), conforme exposição, a seguir.

Para Walton (1973, apud CHIAVENATO, 2010), o termo QVT é usado para descrever valores humanos e ambientais que foram deixados de lado pelas sociedades industriais em favor dos avanços tecnológicos, da produtividade e do crescimento econômico. Segundo ele a QVT é representada pela humanização e pela responsabilidade social, podendo assim desenvolver com mais compromisso e autonomia o seu trabalho, com tarefas e remuneração adequada a seu cargo, novas formas de organizar o trabalho, formação de equipes de trabalho, poder de autonomia e melhoria do ambiente organizacional. A QVT abrange tanto os aspectos físicos e ambientais, como também os psicológicos que um local de trabalho possa oferecer a um funcionário.

Hackman e Oldhan (1975, apud CHIAVENATO, 2010) desenvolveram uma definição sobre o tema mais centrada na própria percepção do indivíduo. A QVT estaria relacionada com a conquista da satisfação pessoal do trabalhador. Esta conquista se daria pelo desempenho de trabalhos que eles experimentassem com elevada variedade, autonomia, identidade da tarefa e feedback. Ressaltam ainda a importância da convivência com os outros na busca desta satisfação.

Já Nadler e Lawler (1983, apud CHIAVENATO, 2010) consideram a QVT como uma forma de melhoria do ambiente de trabalho, no sentido de alcançar maior produtividade e satisfação e ainda apontam fatores determinantes em programas de QVT e afirmam que se deve contemplar o bem estar do indivíduo e a melhoria da produtividade, buscando a participação de todos os funcionários de diferentes níveis da organização através de suas competências e atitudes perante suas atividades no ambiente de trabalho.

Pode-se analisar através da visão dos autores citados anteriormente, que a QVT é uma das ferramentas mais importantes no ambiente de trabalho, ajuda a melhorar o relacionamento e a produtividade, reduzindo acidentes, número de faltas, insatisfação, entre tantos outros problemas relacionados a problemas no ambiente de trabalho. Hoje proporcionar qualidade de vida para o colaborador tornou-se essencial para as empresas na conquista de novos integrantes.

A partir dos conceitos apresentados observa-se que a QVT está relacionada a melhoria do ambiente interno da empresa, fazendo com que seus colaboradores, sintam-se parte integrante do todo sem que haja qualquer tipo de distinção. Desta forma, acredita-se que os mesmos, trabalham mais satisfeitos e desempenham seu trabalho com melhor qualidade.

Assim, um colaborador satisfeito com a empresa em que trabalha se torna mais motivado, produtivo, criativo e inovador, o que por conseguinte, promove mais lucros e benefícios para a empresa, uma vez que se torna mais enérgico e produtivo no processo do trabalho.

Face ao exposto, faz-se necessário apresentar os modelos de QVT e seus respectivos indicadores, fatores, dimensões ou aspectos, propostos pelos autores, citados por Chiavenato (2010).

### 2.3.1 Modelos de QVT

As discussões sobre QVT são variadas. Neste sentido, como forma de estudar os fatores que os afeta e identificar os aspectos que a influenciam, foram desenvolvidos alguns modelos para esclarecer os seus objetivos, a seguir serão apresentados alguns deles:

#### 2.3.1.1 Modelo de QVT de Walton (1973)

Walton (1973, apud CHIAVENATO, 2010), em seu estudo, afirmava que existem oito fatores e 24 dimensões que são capazes de afetar a Qualidade de Vida no Trabalho, são eles:

**Quadro 4 - Modelo de QVT de Walton**

Fatores da QVT	Dimensões
1. Compensação justa e adequada	1. Renda adequada ao trabalho 2. Equidade interna 3. Equidade externa
2. Condição de trabalho	4. Jornada de trabalho 5. Ambiente físico seguro e saudável
3. Oportunidade de uso e desenvolvimento de capacidades	6. Autonomia 7. Significado da tarefa 8. Identidade da tarefa 9. Variedade da habilidade 10. Retro informação
4. Oportunidade de crescimento e segurança	11. Possibilidade de carreira 12. Crescimento profissional 13. Segurança de emprego
5. Integração social no trabalho	14. Igualdade de oportunidade 15. Relacionamento 16. Senso comunitário
6. Constitucionalismo	17. Respeito às leis e direitos trabalhistas 18. Privacidade pessoal 19. Liberdade de expressão 20. Normas e rotinas
7. Trabalho e espaço total da vida	21. Papel balanceado do trabalho
8. Relevância social da vida no trabalho	22. Imagem da empresa 23. Responsabilidade social pelos produtos/ serviços 24. Responsabilidade social pelos empregados

Fonte: Walton (1973 apud Chiavenato, 2010, p. 491).

Neste contexto, convém definir as categorias citadas acima, quais sejam:

- 1. Compensação justa e adequada:** relacionada a remuneração. Que essa remuneração esteja conforme o trabalho realizado, que haja equidade de salário dentro da organização e em relação ao mercado externo, podendo assim proporcionar aos funcionários satisfação por ter seu trabalho valorizado e reconhecido. Além disso leva-se em consideração não apenas a parte financeira, pois o colaborador também pode ser recompensado de outras formas, como por exemplo: oportunidade de crescimento profissional, bolsas de estudos, e outros benefícios como: plano de saúde, plano odontológico, entre outros que ajudam e incentivam o colaborador a querer sempre dá o seu melhor.

2. **Condições de segurança e saúde no trabalho:** deve-se levar em consideração a jornada de trabalho e o ambiente físico que é oferecido para realização de suas atividades, se está de acordo com o que é necessário para exercer suas funções com segurança, podendo assim desempenha-las sem que haja danos a sua saúde.
3. **Utilização e desenvolvimento de capacidades:** O colaborador precisa ter autonomia para que ele seja capaz de tomar suas próprias decisões com relação a atividade que exerce, e sentir segurança nas suas decisões, podendo assim exercer suas atividades e desenvolver suas habilidades e capacidades, mantendo sempre um feedback quanto ao seu desempenho, para que haja um crescimento contínuo e amadurecimento.
4. **Oportunidades de crescimento contínuo e segurança:** esta dimensão está relacionada a a possibilidade de carreira e crescimento do funcionário dentro da organização. Pode-se oferecer para os colaboradores capacitações e investir em incentivos para o aperfeiçoamento de suas atividades e melhor desenvolvimento das suas habilidades, assim pode oferecer pra eles mais segurança e garantia de seu emprego.
5. **Integração social na organização:** esta dimensão diz respeito a necessidade de haver igualdade de oportunidades, eliminando assim as barreiras hierárquicas que possam existir, deixando de lado todo e qualquer tipo de preconceito e diferença na organização. Deve haver integração no ambiente de trabalho, diminuir ou mesmo acabar o pensamento individualista e incentivar o trabalho coletivo, esse relacionamento é marcado pelo apoio mútuo, o qual permite o colaborador se sentir integrado à organização, por conseguinte, permite a convivência saudável no trabalho.
6. **Garantias constitucionais:** é de fundamental importância na relação de trabalho a existência de normas onde se estabeleça os direitos e deveres do colaborador, normas e regras da organização, e também o direito à liberdade de expressão, privacidade pessoal, de receber tratamento justo e igualitário em todos os aspectos.
7. **Trabalho e espaço total de vida:** o trabalho não pode e nem deve absorver todo tempo do colaborador, nesse sentido, esta dimensão busca o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal do trabalhador, pois o trabalho pode afetar de forma positiva ou negativa as relações familiares e pessoais do indivíduo e isso, como consequência, pode afetar a realização do trabalho.
8. **Relevância social da vida no trabalho:** promover ações sociais que façam com que a organização seja motivo de orgulho para seus colaboradores, a organização precisa ter uma atuação e uma boa imagem perante a sociedade, ter responsabilidade nos produtos e serviços oferecidos. São alguns exemplos: responsabilidade com o meio ambiente; responsabilidade social; uso racional de matéria prima, dentre outros.

A partir das variáveis descritas anteriormente, pode-se constatar que o modelo de Walton é um modelo que enfatiza o trabalho como um todo, sendo considerado o mais apropriado para atender o objetivo desta pesquisa, se comparado aos demais, tendo em vista sua abrangência, variedade, dimensões e sua vasta aplicabilidade em estudos da área. Outro fator que levou a escolha deste modelo foi o fato de Walton procurar associar o máximo de dimensões relacionadas ao trabalho, incluindo as

dimensões cuja influência na vida do trabalhador ocorra de forma indireta, isto é, tal influência não é ocasionada pelo trabalho em si, mas pela forma como este é conduzido.

#### 2.2.1.2 Modelo de QVT de Hackman de Oldhan (1975)

Hackman e Oldhan (apud CHIAVENATO, 2010) apresentam um modelo de QVT no qual as dimensões do cargo produzem estados psicológicos críticos que conduzem a resultados pessoais de trabalho que afetam a QVT. As dimensões do cargo são:

- **Variedade de habilidade:** o cargo deve requerer várias e diferentes habilidades, conhecimentos e competência da pessoa.
- **Identidade da tarefa:** o trabalho deve ser realizado do início até o fim para que a pessoa possa perceber que produz um resultado palpável.
- **Significado da tarefa:** a pessoa deve ter uma clara percepção de como o seu trabalho produz consequências o impacto sobre o trabalho das outras.
- **Autonomia:** a pessoa deve ter responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas, autonomia e independência para desempenhá-las.
- **Retroação do próprio trabalho:** a tarefa de proporcionar informação de retorno à pessoa para que ela própria possa autoavaliar seu desempenho.
- **Retroação extrínseca:** deve haver o retorno proporcionado pelos superiores hierárquicos ou clientes a respeito do desempenho na tarefa.
- **Inter-relacionamento:** a tarefa deve possibilitar contato interpessoal do ocupante com outras pessoas ou clientes internos e externos. (Idem, p. 489).

#### 2.2.2.3 Modelo de QVT de Nadler e Lawler (1983)

Para Nadler e Lawler (1973, apud CHIAVENATO, 2010), a QVT está fundamentada em quatro aspectos:

1. Participação dos colaboradores nas decisões.
2. Reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho.
3. Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional.
4. Melhoria no ambiente de trabalho quanto às condições físicas e psicológicas, horário de trabalho etc. (Idem, p. 489).

Dentre esses modelos, optou-se pela utilização do modelo proposto por Walton (1973) por sua representatividade acadêmica e contribuição no contexto prático das organizações, por ser um dos modelos mais completos, e por um dos modelos mais utilizados no país.

Os modelos citados denotam a importância de as organizações enfatizarem no trabalhador como elemento fundamental, o trabalhador deve ser visto com a devida importância que ele tem para organização no cumprimento de seus objetivos. Quando essa visão for consolidada, o empresário deixará de ver o dinheiro que aplica em melhores condições de vida como gasto e passará a enxergar como investimento, e vai ver que lhe trará um retorno bem satisfatório, pois a qualidade de vida do colaborador irá implicar na melhoria da qualidade de seu produto/serviço, o aumento da sua produtividade e conseqüentemente maior competitividade.

### 3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Conforme Tachizawa e Mendes (2014), na metodologia de um trabalho ou procedimentos metodológicos devem constar o instrumento, os métodos e as técnicas aplicadas para elaboração de todas as etapas do trabalho. Portanto, na metodologia deste trabalho apresenta: Tipos de Pesquisa, População Pesquisada, Variáveis da Pesquisa, Instrumento de Coleta de Dados e Tratamento dos Dados.

Para elaboração da pesquisa, levou-se em consideração a visão de Vergara (2016), que classifica a pesquisa, quanto aos fins e quanto aos meios.

➤ **Quanto aos fins:**

- A pesquisa é **exploratória**, considerando que na visão de Tachizawa e Mendes (2014), permite que pesquisador possa reunir informações que sirvam para subsidiar a escolha do objeto de estudo e a definição do tema, além das justificativas teóricas do mesmo. Haja vista que, foi feito um levantamento que proporcionou maior conhecimento da área e do tema escolhidos para estudo.
- A pesquisa é **descritiva**, por expor características de determinada população ou de determinado fenômeno. (VERGARA, 2016). Desta forma, foi realizada, dentre outras, a descrição das variáveis do modelo da QVT, de Walton, adotado neste trabalho.

➤ **Quanto aos meios:**

- A pesquisa é de Campo, pois,

é aquela que exige do pesquisador um encontro mais direto. Nesse caso, o pesquisador precisa ir ao espaço onde o fenômeno ocorre – ou ocorreu – e reunir um conjunto de informações a serem documentadas. Muitas pesquisas utilizam esse procedimento, sobretudo aquelas que possuam um caráter exploratório ou descritivo. (GONSALVES, 2011, p. 69).

Considerando que a pesquisadora se encontra lotada no Setor de Controle Acadêmico dessa IES, e o questionário foi aplicado pela mesma, no seu setor de trabalho.

- A pesquisa é **bibliográfica**, por se tratar de um estudo embasado em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, e que se encontra disponível ao público em geral. (VERGARA, 2016). Logo, foram utilizados autores da área para embasar a parte conceitual do referido trabalho.
- A pesquisa é um **estudo de caso**, “é o tipo de pesquisa que privilegia um caso particular, uma unidade significativa, considerada suficiente para análise de um fenômeno. (...)”. (GONSALVES, 2011, p. 69). No caso, a organização escolhida foi uma IES, especificamente o Setor de Controle Acadêmico, conforme mencionado anteriormente.

O método utilizado foi **quantitativo**, que segundo Santos e Noronha (2010, p. 115), significa: “Conjunto de procedimentos cuja abordagem é voltada para dados mensuráveis, pela utilização de recursos e técnicas estatísticas”.

A população da pesquisa foi composta por 13 colaboradoras, que constituem o universo do Setor de Controle Acadêmico da IES. O instrumento de pesquisa foi um questionário, contendo trinta assertivas; sendo: sete, relacionadas ao perfil socioeconômico das colaboradoras, considerando que todas são do gênero feminino; e vinte e três, referentes aos oito fatores da QVT, modelo de Richard Walton (1973,



apud CHIAVENATO, 2010), por ser um dos modelos de QVT, mais utilizado, conforme o Quadro 3, exposto abaixo.

**Quadro 5 - Plano de variáveis**

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

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

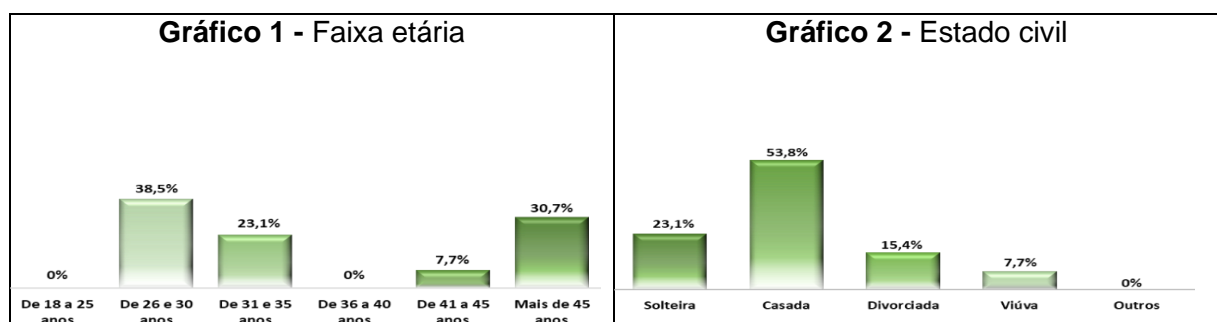
A pesquisa foi realizada em outubro de 2020. Após a aplicação da pesquisa, os resultados foram tabulados, através de uma planilha eletrônica do Excel-2016. Utilizou-se a escala Likert, adaptada para três categorias: Concordância, Neutralidade e Discordância. Depois, foram criados gráficos, analisados e corroborados com autores, como: Carvalho (2011); Carvalho e Nascimento (2011); Chiavenato (2008-2010); Freitas e Sousa (2008); Oliveira (2011); Robbins (2014); e Rodrigues (2009).

## 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DO RESULTADOS

Nesta etapa, levou-se em consideração, inicialmente, o perfil dos pesquisados, mensurado através das variáveis: faixa etária, estado civil, grau de escolaridade, tempo de trabalho na IES, renda mensal familiar, atividade que realiza como prática de Qualidade de Vida, e se pratica atividade física. Já na segunda etapa da pesquisa, levou-se em consideração os oito fatores da QVT, segundo Walton (1973), conforme Quadro 4 - Plano de Variáveis, apresentado na Metodologia deste trabalho.

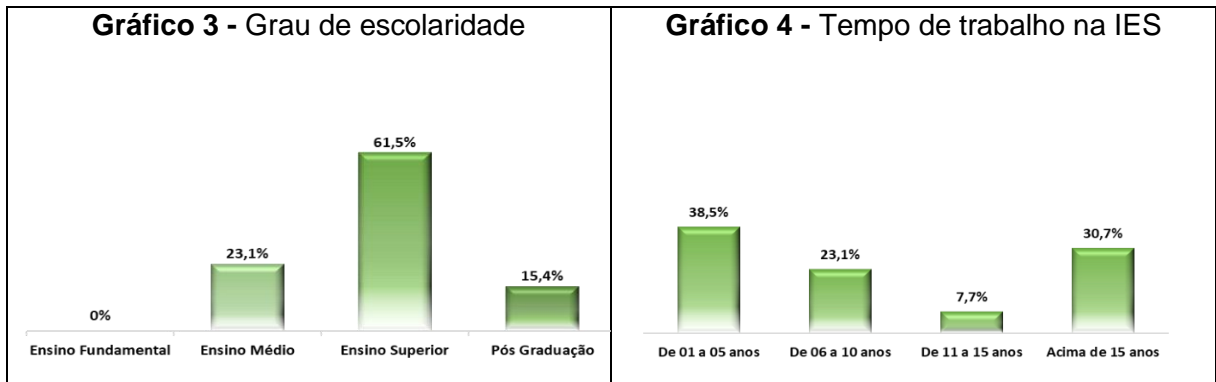
### 4.1 PERFIL SOCIOECONÔMICO DAS COLABORADORAS

Quanto a **faixa etária**, agrupando-se os resultados, percebe-se que a maioria, 61,6%, afirmou que se encontra na faixa etária de 26 a 35 anos; enquanto que não existe nenhuma colaboradora que se encontre respectivamente, de 18 e 25 anos; e de 36 a 40 anos; apenas 7,7% informaram de 41 a 45 anos; e 30,7%, apontaram mais de 45 anos. (Ver Gráfico 1). No que concerne ao **estado civil**, a maioria, 53,8%, é composta por casadas; 23,1% disseram ser solteiras; 15,4% divorciadas; 7,7% viúvas, e nenhuma delas optou por outros. (Ver Gráfico 2).



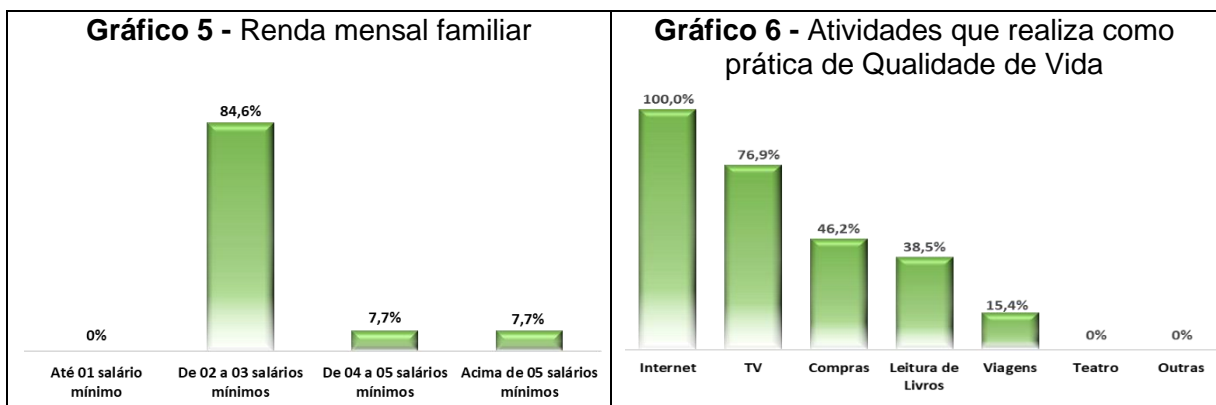
**Fonte:** Pesquisa direta, out./2020.

Quanto ao **grau de escolaridade**, a maioria, 61,5%, dispõe de Ensino Superior; nenhuma das pesquisadas tem apenas o Ensino Fundamental; 23,1%, informaram Ensino Médio; e 15,4%, disseram Pós-Graduação. (Ver Gráfico 3). No que diz respeito ao **tempo de trabalho na IES**, um percentual mais elevado, mas que não atingiu maioria, 38,5%, se encontra na IES, de 01 a 05 anos; 23,1%, disseram de 06 a 10 anos; 7,7% de 11 a 15 anos; e 30,7% afirmaram, acima de 15 anos. (Ver Gráfico 4).



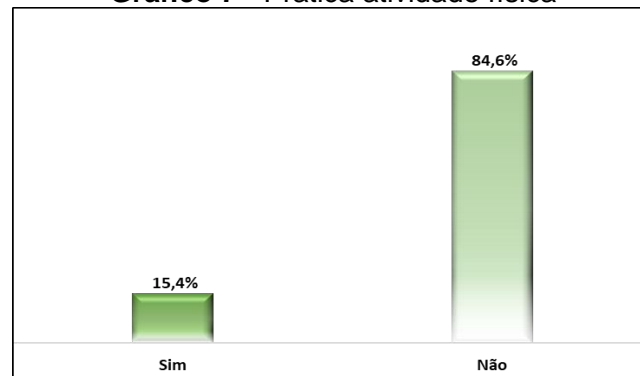
Fonte: Pesquisa direta, out./2020.

Quanto a **renda mensal familiar**, a maioria, 84,6% informou que dispõe de 02 a 03 salários mínimos; nenhuma das respondentes, recebe até 01 salário mínimo; respectivamente, 7,7%, disseram de 04 a 05 salários mínimos e/ou acima de 05 salários mínimos. (Ver Gráfico 5). No que diz respeito às atividades que realiza como prática de Qualidade de Vida, por ordem de importância os resultados foram os seguintes: por unanimidade, ou seja, 100%, informou Internet; 76,9% disseram TV; 46,2% mencionaram Compras; 38,5% apontaram a Leitura de Livros; 15,4% Viagens; enquanto que nenhuma das respondentes disseram Teatro ou, ainda, Outras atividades. (Ver Gráfico 6).



Fonte: Pesquisa direta, out./2020.

No **Gráfico 7**, observa-se que a maioria, 84,6%, disse Não, quanto se pratica atividade física; e, apenas 15,4% disseram Sim.

**Gráfico 7 - Pratica atividade física**

**Fonte:** Pesquisa direta, out./2020.

Quanto ao perfil socioeconômico dos pesquisados, ficou evidente que, a maioria, 61,6%, afirmou que se encontra na faixa etária de 26 a 35 anos; 53,8%, é formada por casadas; 61,5%, dispõe de ensino superior; 84,6%, recebe de 02 a 03 salários mínimos; quanto a atividade que realizada como prática de Qualidade de Vida, 100,0% disse Internet, seguida de 76,9% que optou por TV; a grande maioria, 94,6% informou que NÃO pratica atividade física; e um percentual, mais elevado, mas que não atingiu maioria, 38,5% disse que trabalha na IES de 01 a 05 anos.

Logo, o Setor de Controle Acadêmico da referida IES, dispõe de um quadro composto apenas por pessoas do gênero feminino e a maioria é de jovens, casadas, com curso superior, que recebe de 02 a 03 salários mínimos; por unanimidade acessam a Internet, como prática da qualidade de vida. Mas, um ponto negativo identificado na QVT é que a grande maioria não pratica atividade física; bem como, se encontra na IES apenas de 01 a 05 anos.

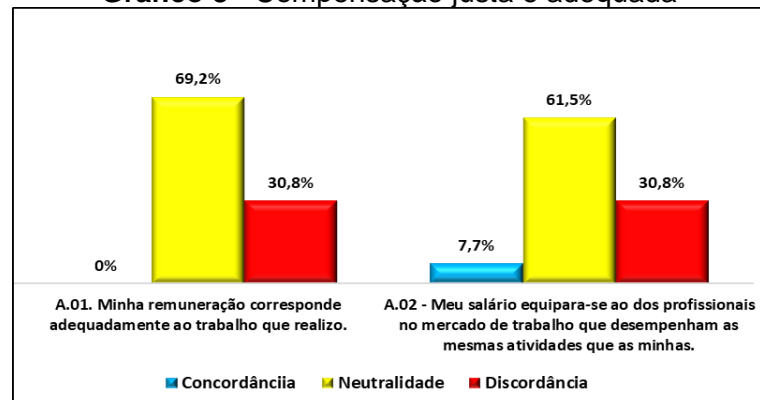
## 4.2 QVT NA PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES

Nesta segunda etapa da pesquisa, levou-se em consideração, conforme mencionado anteriormente, o Modelo proposto por Walton (1973), composto por oito fatores ou indicadores, apresentado, a seguir.

### 4.2.1 Compensação justa e adequada

De acordo com o **Gráfico 8**, quando questionados sobre Compensação justa e adequada, foram elaboradas duas assertivas, quais sejam: A.01 - Minha remuneração está adequada ao trabalho que realizo, verificou-se que a maioria 69,2%, manteve-se na neutralidade; 30,8% discordaram; e nenhuma das pesquisadas, concordou.

Na A.02 - Meu salário equipara-se ao dos profissionais no mercado de trabalho que desempenham as mesmas atividades que as minhas, observou-se que, a maioria, 61,5%, permaneceu na neutralidade; 30,8% discordaram; e apenas 7,7% concordaram.

**Gráfico 8 - Compensação justa e adequada**

Fonte: Pesquisa direta, out./2020.

Quanto a essa dimensão, Carvalho e Nascimento (2011, p. 164), afirmam que,

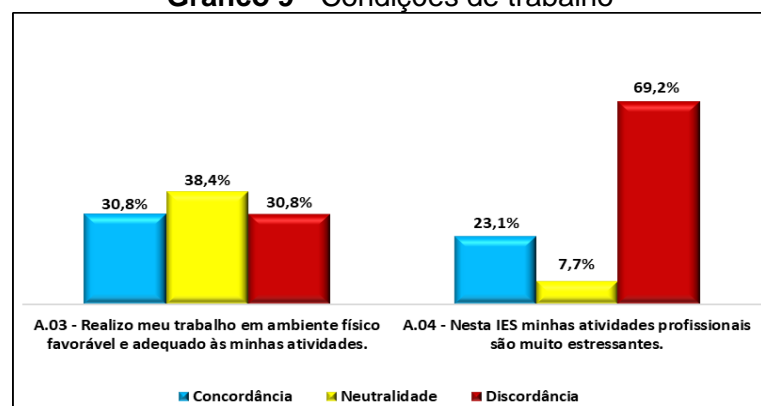
Compensação justa e adequada: visa medir a QVT, tendo como parâmetro o salário recebido pela tarefa realizada, observando-se a sua equidade a outros membros que desempenham as mesmas funções tanto na organização onde trabalha como também de profissionais de outras empresas.

Analisando-se as duas assertivas, verifica-se que, quanto ao primeiro critério Compensação justa e adequada – para verificar se há QVT, no Setor de Controle Acadêmico, a maioria das funcionárias manteve-se neutras em A.01 e A.02. Em A.01, ninguém concordou e em A.02, apenas 7,7% concordaram. Assim, ficou evidente que as colaboradoras não estão satisfeitas com os salários recebidos face ao trabalho que realizam; bem como, quando comparado ao de outros profissionais.

#### 4.2.2 Condições de trabalho

O **Gráfico 9**, trata do indicador Condições de trabalho, foram selecionadas, também, duas assertivas. Na A.03 - Realizo meu trabalho em ambiente físico favorável e adequado às minhas atividades; percebeu-se que um percentual mais elevado, mas que não atingiu maioria, 38,4%, optou por neutralidade; e respectivamente, 30,8%, concordaram e discordaram.

Na A.04 - foi perguntado: Nesta IES minhas atividades profissionais são muito estressantes; a maioria, 69,2%, discordou; 23,1%, concordaram; e apenas 7,7% mantiveram-se na neutralidade.

**Gráfico 9 - Condições de trabalho**

Fonte: Pesquisa direta, out./2020.

De acordo com Chiavenato (2010, p. 470), “[...] um ambiente saudável de trabalho deve envolver condições ambientais físicas que atuem positivamente sobre todos os órgãos dos sentidos humanos – como visão, audição, tato, olfato e paladar”.

Quanto as assertivas: ambiente físico confortável; e atividades profissionais muito estressantes; que avaliaram o critério Condições de trabalho. Foi possível verificar que a IES deverá investir mais nesse indicador, principalmente traçar estratégias que proporcionem um ambiente de trabalho mais favorável; considerando que a grande maioria discordou que as atividades são estressantes

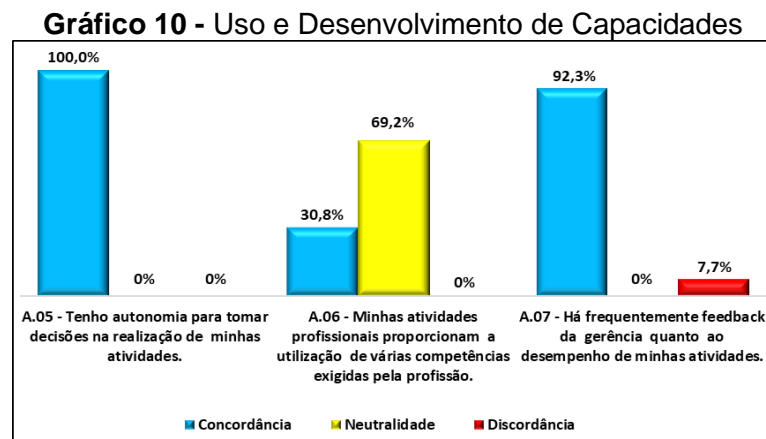
### 4.2.3 Uso e desenvolvimento de capacidades

No **Gráfico 10**, para mensurar o indicador Uso e desenvolvimento de capacidades, foram levadas em consideração três assertivas, a saber:

Na A.05 - Tenho autonomia para tomar decisões na realização de minhas atividades; houve unanimidade de concordância. Logo, não houve neutralidade e nem discordância.

Na A.06 - Minhas atividades profissionais proporcionam a utilização de várias competências exigidas pela profissão; a maioria, 69,2%, optou pela neutralidade; 30,8%, concordaram; e não houve discordância.

Na A.07 - Há frequentemente feedback da gerência quanto ao desempenho de minhas atividades; a maioria, 92,3% concordou; 7,7%, discordaram; e não houve neutralidade.



Fonte: Pesquisa direta, out./2020.

É válido acrescentar que das três questões que mensuraram esse indicador, a A.06, apresentou um resultado insatisfatório. Logo, é válido destacar o que diz Robbins (2014), para o gestor desenvolver o tipo de habilidades necessárias para poder contribuir para a equipe de alto desempenho – principalmente, habilidades para a solução de problemas e tomada de decisão em grupo, faz-se necessário ter capacidade para ouvir, dar feedback e resolver conflitos, entre outras aptidões interpessoais.

Neste contexto, ficou evidente que a chefia do Controle Acadêmico da IES, permite que as colaboradoras tomem decisões na realização de suas atribuições, bem como promove feedback.

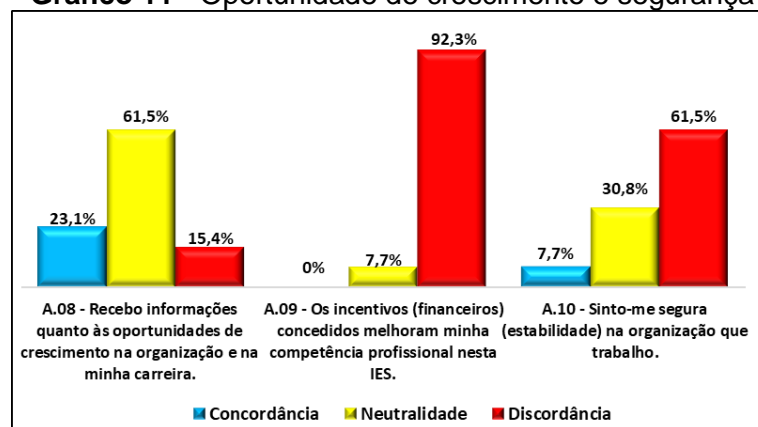
#### 4.2.4 Oportunidade de crescimento e segurança

Observa-se no **Gráfico 11**, que igualmente ao indicador anterior, foram elaboradas três questões. Entretanto, em A.08 - Recebo informações quanto às oportunidades de crescimento na organização e na minha carreira; a maioria, 61,5%, manteve-se neutra; 23,1%, concordaram; e 15,4%, discordaram.

Quanto a A.09 - Os incentivos (financeiros) concedidos melhoram minha competência profissional nesta IES; a grande maioria, 92,3%, discordou; 7,7%, mantiveram-se neutras; e nenhuma delas, concordou.

Na A.10 - Sinto-me segura (estabilidade) na organização que trabalho; a maioria, 61,5%, discordou; 30,8%, foram neutras; e apenas 7,7%, concordaram.

**Gráfico 11 - Oportunidade de crescimento e segurança**



Fonte: Pesquisa direta, out./2020.

Neste indicador, ressalta-se o que diz Carvalho (2011), é preciso 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 permanência (segurança) no emprego.

Observando-se o gráfico, vê-se que na A.08, houve maioria de neutralidade; e nas assertivas A.09 e A.10, em ambas houve maioria de discordância. que apresentaram menor índice de satisfação. Assim, tais resultados demonstram a insatisfação das pesquisadas.

#### 4.2.5 Integração social na organização

O Gráfico 12, aborda o indicador: Integração social na organização, mensurado através de quatro assertivas, a saber:

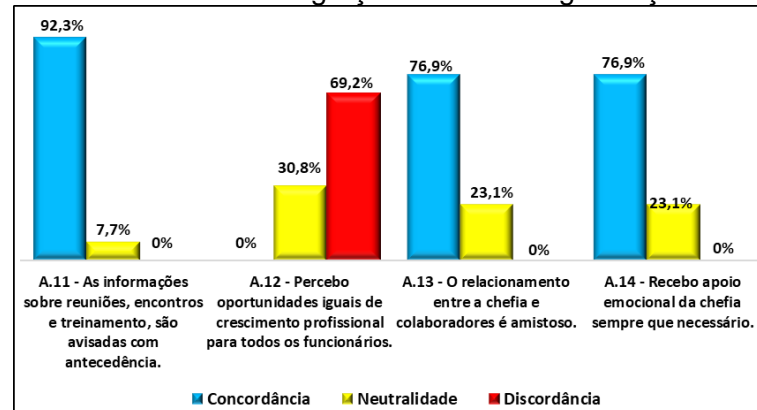
Na A.11 - As informações sobre reuniões, encontros e treinamento, são avisadas com antecedência; nota-se que a maioria, 92,3%, concordou; 7,7% mantiveram-se neutras; e não houve discordância.

Na A.12 - Percebo oportunidades iguais de crescimento profissional para todos os funcionários; a maioria 69,2%, discordou com essa assertiva; 30,8%, apresentaram-se neutras; e não houve concordância.

Na A.13 - O relacionamento entre a chefia e colaboradores é amistoso; a maioria, 76,9%, concordou; 23,1%, permaneceram na neutralidade; e não houve discordância.

Na A.14 - Recebo apoio emocional da chefia sempre que necessário; a maioria das colaboradoras, 76,9%, concordou; 23,1%, foram neutras; e não houve discordância.

**Gráfico 12 - Integração social na organização**



Fonte: Pesquisa direta, out./2020.

Para Freitas e Souza (2008), esta dimensão permite investigar algumas das várias formas de relacionamentos pessoais dentro de uma organização. A exemplo de: relacionamento entre pares, dentro do mesmo departamento e com outros departamentos. Permite ter uma visão, se é boa ou ruim, da cooperação entre colegas de setor e o grau de interação exigido pelo trabalho.

Destarte, em A.11 (Informações...), A.13 (Relacionamento...) e A.14 (Apoio...), os resultados foram favoráveis à IES, alcançando altos percentuais de concordância; mas, com relação à A.12 (oportunidades e crescimento...), ninguém concordou e prevaleceu a maioria de discordância. Assim, a IES deverá envidar esforços para melhorar essa assertiva.

#### 4.2.6 Constitucionalismo

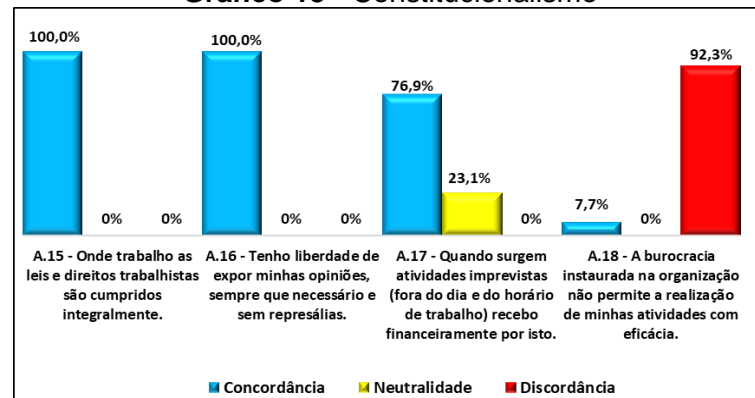
Na dimensão Constitucionalismo, o **Gráfico 13**, mostra, as seguintes assertivas:

A.15 - Onde trabalho as leis e direitos trabalhistas são cumpridos integralmente; e A.16 - Tenho liberdade de expor minhas opiniões, sempre que necessário e sem represálias; respectivamente, por unanimidade houve concordância.

A.17 - Quando surgem atividades imprevistas (fora do dia e do horário de trabalho) recebo financeiramente por isto; a maioria, 76,9%, concordou; 23,1% discordaram; e não houve discordância.

A.18 - A burocracia instaurada na organização não permite a realização de minhas atividades com eficácia; a maioria, 92,3%, discordaram; apenas 7,7% concordaram; e não houve neutralidade.



**Gráfico 13 - Constitucionalismo**

Fonte: Pesquisa direta, out./2020

Para Oliveira (2011), o fator Constitucionalismo fiscaliza se a empresa vem cumprindo com os direitos do empregado na organização, a exemplo de: direito trabalhista, privacidade, liberdade de expressão e aplicação de normas e rotinas.

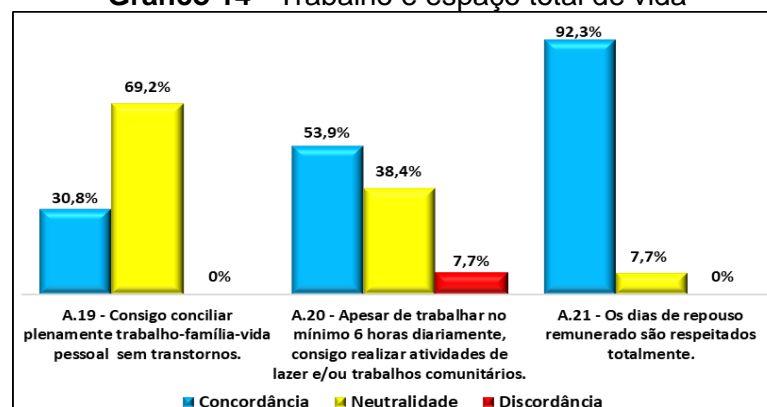
Destarte, comparando as quatro assertivas de Constitucionalismo, em apenas uma, A.18, houve maioria de discordância, entretanto, constitui-se ponto favorável, pois, se a maioria discordou é porque a burocracia não impede que as atividades sejam realizadas com eficácia; enquanto que, em A.15 e A.16, houve unanimidade de concordância; em A.17, também, houve maioria de concordância.

#### 4.2.7 Trabalho e espaço total de vida

O **Gráfico 14**, apresenta três assertivas para mensurar o Trabalho e espaço total de vida. Quanto a A.19 - Consigo conciliar plenamente trabalho-família-vida pessoal sem transtornos; a maioria, 69,2%, optou pela neutralidade; 30,8%, concordaram; e não houve discordância.

Na A.20 - Apesar de trabalhar no mínimo 6 horas diariamente, consigo realizar atividades de lazer e/ou trabalhos comunitários; a maioria, 53,9% concordou; 37,4%, foram neutras; e apenas, 7,7%, discordaram.

Em A.21 - Os dias de repouso remunerado são respeitados totalmente; a grande maioria, 92,3%, concordou; apenas 7,7%, foram neutras; e nenhuma das respondentes discordou.

**Gráfico 14 - Trabalho e espaço total de vida**

Fonte: Pesquisa direta, out./2020.



Conforme Chiavenato (2008), o trabalho não deve absorver todo o tempo e energia do trabalhador, em detrimento de sua vida familiar, particular, seu lazer e atividades comunitárias.

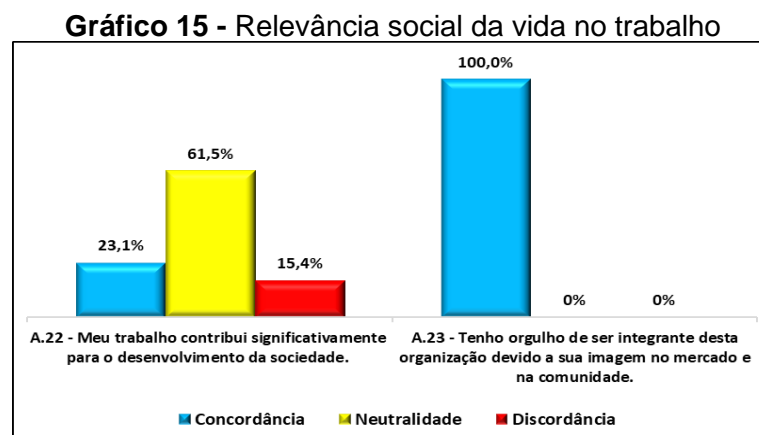
Observando-se os resultados, vê-se que houve maioria de concordância, em duas assertivas; e em apenas uma houve neutralidade. Assim, a maioria das respondentes, afirmou que consegue realizar atividades de lazer e/ou trabalhos comunitários; bem como os dias de repouso remunerado são respeitados. Por outro lado, a maioria foi neutra quanto a conciliação com trabalho-família-vida pessoal. Aspecto que deverá ser melhorado.

#### 4.2.8 Relevância social da vida no trabalho

Na última dimensão do modelo de Walton, foram escolhidas duas assertivas, quais sejam:

A.22 - Meu trabalho contribui significativamente para o desenvolvimento da sociedade; a maioria, 61,5% mostrou neutralidade; 23,1%, concordaram; e 15,4% discordaram.

A.23 - Tenho orgulho de fazer parte nesta empresa devido sua imagem perante a sociedade; por unanimidade houve concordância. (Ver Gráfico 15).



Fonte: Pesquisa direta, out./2020.

De acordo com Rodrigues (2009), este fator tem como objetivo avaliar a percepção dos trabalhadores quanto à responsabilidade social da organização, relacionamento com os empregados, ética e qualidade de seus produtos e serviços.

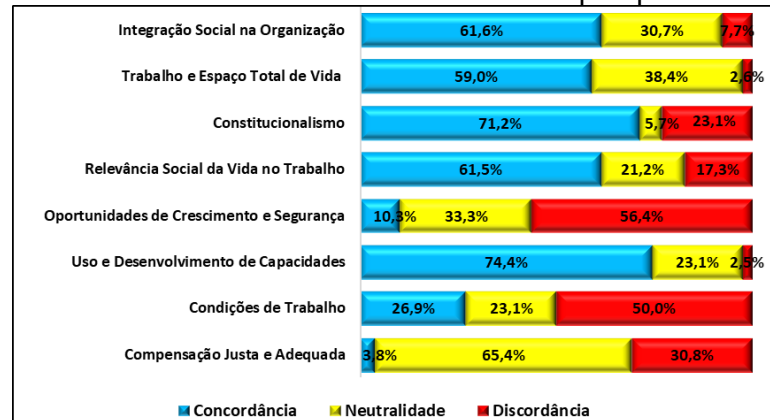
É válido mencionar que em A.22 – o resultado não foi satisfatório, haja vista que a maioria ficou neutra; mas com relação a A.23 – as respondentes afirmaram que sentem orgulho de trabalhar na IES; logo foi demonstrado satisfação por todas as respondentes.

#### 4.2.9 Resultados isolados e agrupados da pesquisa

Quando aos resultados isolados, percebe-se que, no **Gráfico 16**, dos oito fatores que mensuraram a QVT no Setor de Controle Acadêmico de uma IES, em Campina Grande – PB, houve maioria de Concordância em cinco fatores: Uso e

desenvolvimento de capacidades (74,4%); Constitucionalismo (71,2%); Relevância social do trabalho na vida (61,5%); Integração social na organização (61,6%); e O trabalho e o espaço total da vida (59,0%). Quanto à Compensação justa e adequada, a maioria, (65,4%) optou pela neutralidade. Entretanto, Oportunidade de crescimento e segurança (56,4%) e Condições de trabalho (50,0%), discordaram. Logo, Apesar de em cinco dimensões obter resultados favoráveis; em duas: discordância e em apenas uma, neutralidade; estratégias deverão ser formuladas para melhorar a satisfação no que concerne à Qualidade de Vida no Trabalho.

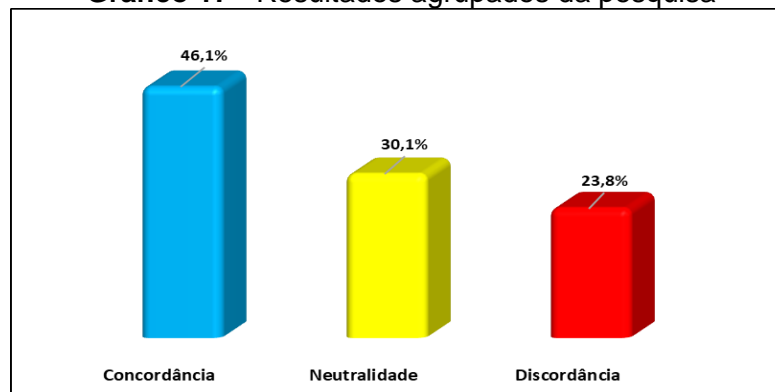
**Gráfico 16 - Resultados isolados da pesquisa**



Fonte: Pesquisa direta, out./2020.

No Gráfico 17, vê-se os resultados agrupados da pesquisa sobre QVT, onde um percentual mais elevado, mas que não atingiu maioria (46,1%), concordou; 30,1% apresentaram neutralidade; e (23,8%) discordaram.

**Gráfico 17 - Resultados agrupados da pesquisa**



Fonte: Pesquisa direta, out./2020.

É válido ressaltar que apesar de se obter um percentual mais elevado, não se obteve maioria de concordância. Logo, segundo as pesquisadas, ficou evidente que há insatisfação quanto à QVT. Logo, deverão ser implantadas estratégias que sirvam de subsídios para minimizar a neutralidade e discordância; e, portanto, alavancar concordância.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sabe-se que a QVT é uma importante ferramenta para as empresas, pois influencia no cotidiano das pessoas, ajudando a melhorar o desempenho da organização. Deste modo, a cada dia ela vem ganhando mais espaço no meio organizacional, onde se investe bastante para melhorar a saúde física e mental dos colaboradores, para que eles se sintam mais satisfeitos e motivados, e assim desempenhem suas atividades com mais qualidade e empenho.

Face ao exposto, este artigo teve como objetivo analisar a percepção das colaboradoras, sobre a QVT, no Setor de Controle Acadêmico de uma IES, em Campina Grande – PB. Inicialmente foi traçado o perfil socioeconômico dos respondentes, onde se identificou que, por unanimidade, são do gênero feminino; bem como a maioria, encontra-se na faixa etária de 26 a 35 anos; é formada por casadas; dispõe de ensino superior; recebe de 02 a 03 salários mínimos; não pratica atividade física; e a atividade que realiza como prática de Qualidade de Vida, por unanimidade é a Internet.

Para se determinar a QVT, a pesquisa foi realizada com base no modelo de Walton. Assim, foram analisados oito critérios e por ordem de importância, houve maioria de Concordância em cinco fatores: Uso e desenvolvimento de capacidades; Constitucionalismo; Relevância social do trabalho na vida; Integração social na organização; e O trabalho e o espaço total da vida. Quanto à Compensação justa e adequada, a maioria, optou pela neutralidade. Enquanto que, Oportunidade de crescimento e segurança; e Condições de trabalho, discordaram.

Quanto aos resultados agrupados da pesquisa sobre QVT, verificou-se um percentual mais elevado, mas que não atingiu maioria, que concordou; seguido de neutralidade e discordância.

No entanto, de acordo com os resultados apresentados na pesquisa, foi considerado evidente a percepção das colaboradoras no que diz respeito a QVT, tendo em vista que para um melhor desempenho nos resultados da IES é necessário adotar medidas eficazes para que assim as colaboradoras se sintam mais motivadas em seu ambiente de trabalho.

Outrossim, é válido ressaltar que o presente estudo teve suas limitações, considerando que a pesquisa foi aplicada em apenas em um setor da IES. Entretanto, espera-se que sirva como base para trabalhos futuros.

## REFERÊNCIAS

BALESTERO-ALVAREZ, María Esmeralda. **Gestão de 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.

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.

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

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

CORDEIRO, Laerte. **Qualidade de vida: conciliando o pessoal e o profissional.** 2015, Disponível em: [http://www.rhportal.com.br/artigos/rh.php?rh=Qualidade-de-Vida-conciliando-O-Pessoal-E-Profissional&ide\\_cad=urkuygriv](http://www.rhportal.com.br/artigos/rh.php?rh=Qualidade-de-Vida-conciliando-O-Pessoal-E-Profissional&ide_cad=urkuygriv). Acesso em: 19 nov. 2020.

COSTA, Alexsandro Cardoso da. **Qualidade de Vida no Trabalho: Estudo na percepção dos colaboradores da CAGEPA, em Campina Grande – PB.** Trabalho de Conclusão de Curso (TCC). Departamento de Administração da UEPB, 2017.

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

FERREIRA, Mario César. **Qualidade de vida no trabalho.** Uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores. Brasília: LPA Edições, edições ler, pensar, agir. 2011.

FREITAS, André Luís Policani; SOUZA, Rennata Guarino Bastos. **Um modelo para avaliação da Qualidade de vida no trabalho em universidades públicas.** 2008. Disponível em: <http://www.revistasg.uff.br/index.php/sg/article/view/V4N2A4/V4N2A4>. Acesso em: 19 nov. 2020.

GONSALVES, Elisa Pereira. **Conversas sobre iniciação à pesquisa científica.** 5. ed. rev. e ampl. Campinas – SP: Alínea, 2011.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial.** São Paulo: Atlas, 2011.

\_\_\_\_\_. **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.

\_\_\_\_\_; 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.

LOBO, Renato Nogueirol. **Gestão da qualidade.** 2. ed. São Paulo: Érica, 2020.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria geral da administração: da escola científica a competitividade na economia globalizada.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à Administração.** 5. ed. rev. e ampl. – 3. reimpr. São Paulo: Atlas, 2005.

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

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

ROBBINS, Stephen P. **Administração mudanças e perspectivas**. 10 ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

RODRIGUES, Marcus Vinicius. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 12. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

SANTOS, Clóvis Roberto dos; NORONHA, Rogéria Toller da Silva de. **Monografias científicas**: TCC, dissertação, tese. 2. ed. rev. São Paulo: Aversamp, 2010.

TACHIZAWA, Takeshy; MENDES, Gildásio. **Como fazer monografia na prática**. 12. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2014.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 16. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

## AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço a **Deus**, por ter me permitido chegar até aqui, e mesmo em meio a tribulações, consegui finalizar este ciclo tão importante de minha vida.

Aos meus pais **Valdenice** e **Manoel**, por todo apoio e dedicação, eles que sempre foram minha base e sustentação, meu porto seguro, meus maiores incentivadores na busca do conhecimento.

Aos meus irmãos **Thaysa** e **Emanuel**, por sempre estarem juntos comigo em todos os momentos.

Aos meus grandes amigos, **João Paulo**, **Sabrina**, **Jamira** e **Rayane**, que sempre fizeram parte da minha vida, acreditaram em mim e na minha capacidade. Eles representam para mim o verdadeiro sentido da palavra amizade.

À minha querida e amada orientadora professora **Maria Dilma Guedes**, por toda sua dedicação, cuidado e atenção, acolhendo-me tão bem durante toda trajetória e desenvolvimento deste trabalho, transmitindo sempre a tranquilidade e certeza de que tudo daria certo.

Aos professores da UEPB que contribuíram para minha formação profissional, em especial as professoras **Viviane** e **Larissa** por se fazerem presentes, neste momento tão importante na minha vida, participando da banca examinadora.