

## **Análise da Qualidade de Vida no Trabalho: Estudo de Caso de brasileiros intercambistas nos Parques da Walt Disney World em Orlando – USA**

**Fabio Barboza Taques, João Pedro Mariano dos Santos, Rudy de Barros Ahrens**

**Resumo:** O presente artigo objetivou analisar a qualidade de vida no trabalho dos funcionários intercambistas do parque na Disney. Quanto a metodologia empregada tratou-se de uma pesquisa básica, exploratória, descritiva, com abordagem quali-quantitativa, como instrumento de pesquisa foi utilizado o questionário de Timossi (2009) composto por perguntas fechadas e respostas em escala de likert. A população de brasileiros que fizeram intercâmbio no período de novembro de 2018 a fevereiro 2019 é de 300 funcionários, a amostragem foi de 100 entrevistados, dos quais obtivemos 52 respostas. Os principais resultados encontrados demonstram que os intercambistas consideram a empresa e a experiência em geral como satisfatória ou muito satisfatória em questões relacionadas a qualidade de vida. Conclui-se que a empresa obtém sucesso em seus modelos de gestão e a análise percebida por parte dos funcionários e sua influência com relação ao trabalho e vida pessoal é significativa.

**Palavras chave:** Qualidade de vida, Disney, administração.

### **Analysis of Quality Life at Work: Case Study of Brazilian Exchange Students at Walt Disney World Parks in Orlando – USA**

The present article aimed to analyze the quality of life at work of park exchange employees at Disney. Regarding the methodology employed, it was a basic, exploratory, descriptive research with a qualitative and quantitative approach. The research instrument used was the Timossi questionnaire (2009) composed of closed questions and likert scale answers. The population of Brazilians who exchanged between November 2018 and February 2019 is 300 employees, the sample was 100 respondents, from which we obtained 52 answers. The main results show that the exchange students consider the company and the experience in general as satisfactory or very satisfactory in questions related to quality of life. It is concluded that the company succeeds in its management models and the perceived analysis by employees and their influence on work and personal life is significant.

**Keywords:** Quality of life, Disney, administration.

#### **1. Introdução**

A qualidade de vida no trabalho (QVT) refere-se à satisfação das necessidades das pessoas, afetando comportamentos e atitudes, como a criatividade, motivação, adaptação, atingindo assim seu desempenho.

Mattos (2002), diz que as organizações vivem em um ambiente competitivo, e a busca por resultados é cada vez maior. Para isso, é preciso extrair uma alta performance dos trabalhadores, afim de suprir as demandas do mercado. Tal ritmo de trabalho, porém, pode ser prejudicial aos seus funcionários.

Marco, Citero, Moraes e Martins (2008), reiteram que, devido ao aumento da produtividade os funcionários trabalham por muitas horas e com uma pressão excessiva para se tornarem cada vez mais produtivos, o que acaba sendo uma conduta errada tomada por várias

empresas, visto que o funcionário pode desenvolver um desgaste psicológico e físico muito maior.

Por esse motivo nota-se a importância da qualidade de vida no trabalho, que visa facilitar e satisfazer as necessidades do funcionário ao decorrer das atividades desempenhadas, tendo como base que quanto mais os trabalhadores estão satisfeitos e motivados, mais estão envolvidos com o seu trabalho, conseqüentemente melhor será a sua produtividade.

Feigenbaum (1994) entende que a QVT é baseada no princípio de que o comprometimento com a qualidade ocorre de forma mais natural nos ambientes em que os funcionários se encontram intrinsecamente envolvidos nas decisões que influenciam diretamente suas atuações.

Campos (1992), comenta que um dos mais importantes conceitos da qualidade de vida no trabalho baseia-se na ideia inicial de que somente se melhora o que se pode medir e, portanto, é preciso medir para melhorar. Sendo assim é necessário avaliar a satisfação dos funcionários da empresa, ter esse conhecimento é extremamente importante para detectar a opinião dos funcionários sobre os fatores que implicam na qualidade de vida no trabalho, questões como o ambiente, organização e até o próprio relacionamento com os colegas de trabalho.

Boeira e Topanotti (2017) explanam que um ambiente de trabalho humanizado e benéfico aos funcionários é necessário para minimizar efeitos negativos de um trabalho excessivo, visto que somente atendendo as necessidades dos funcionários através de práticas de valorização, bem-estar, respeito, benefícios e maximizando as suas potencialidades é que a empresa crescerá, se tornando mais competitiva, atingindo suas metas, e posteriormente retendo possíveis talentos organizacionais.

Deste modo, o presente trabalho abordou a temática Qualidade de Vida no Trabalho contemplando um estudo de caso nos parques da Disney localizados na cidade de Orlando nos Estados Unidos da América.

Diante do exposto, surgiu a problemática da pesquisa: Como a qualidade de vida no trabalho influencia no desempenho dos funcionários dos parques da Walt Disney World?

O objetivo geral foi analisar a qualidade de vida no trabalho dos brasileiros que realizam intercâmbio nos parques da Walt Disney World.

O estudo de caso justifica-se pela compreensão da rotina americana e os horários de atendimento dos parques afim de identificar o quanto isso pode influenciar na qualidade de vida dos funcionários do maior parque de diversões do mundo.

## **2. Referencial Bibliográfico**

### **2.1 História e conceitos da QVT**

A qualidade de vida no trabalho originou-se na Inglaterra a partir da década de 50, pelos trabalhos de Eric Trist e seus colaboradores, onde realizavam estudos para compreender a ligação entre o colaborador, o trabalho e a organização, desenvolveram assim uma abordagem sócio técnica da organização do trabalho com o objetivo de amenizar o trabalho muito excessivo dos colaboradores a partir da reestruturação das tarefas exercidas (FERNANDES, 1996; RODRIGUES, 1999).

Porém foi nos anos de 1960 que foi retomado o interesse referente a qualidade de vida no trabalho, focando no estudo do bem-estar do funcionário. Nessa década, a relação do aumento da produtividade e as necessidades pessoais ganharam relevância, por consequência da necessidade de produzir cada vez mais e de as empresas terem um bom desempenho econômico-financeiro, devido a competitividade internacional (MONTEIRO et. al., 2011).

Todavia, foi na década de 1970 onde surgiu um movimento pela QVT passando a ser observada com maior atenção, principalmente nos EUA devido ao aumento da competitividade do mercado e o sucesso do modelo gerencial e de programas de produtividade japonesa, integrando os interesses dos colaboradores através de práticas gerenciais para redução de conflitos.

Foi a década onde obtiveram vários investimentos de grandes corporações. Segundo Chiavenato (2004) o termo QVT foi cunhado por Louis Davis na década de 70. Para ele o conceito de QVT refere-se a saúde dos colaboradores e o bem-estar geral no desenvolver de suas atividades.

Segundo Vasconcelos (2001), a criação da qualidade de vida no trabalho acontece no momento em que olhamos a organização e os colaboradores como um todo, o que os estudiosos da área chamam de enfoque biopsicossocial.

Conforme França (1997, p. 80):

Qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto de ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas durante o trabalho na empresa.

Para Chiavenato (2004), a organização que tem por objetivo atender bem o cliente externo, jamais poderá esquecer de atender bem o cliente interno. Mais uma vez nota-se a importância dos colaboradores se sentirem bem e satisfeitos em seus trabalhos, pois isso irá refletir nas suas atividades.

Davis e Newstrom (2001, p. 146) definem:

Por qualidade de vida no trabalho (QVT) queremos dizer os pontos favoráveis e desfavoráveis de um ambiente de trabalho para as pessoas. A proposta básica é desenvolver ambientes de trabalho que sejam tão bons para as pessoas como para a saúde econômica da organização.

Pode-se observar que a qualidade de vida no trabalho busca criar uma relação harmoniosa entre empregado e empregador através de um ambiente humanizado que seja bom para ambos.

Para Vieira (1990), a QVT tem como objetivo principal formar uma organização mais humanizada para resultar dela uma relação cooperativa, ou seja, sem conflitos entre o trabalho e o capital.

Percebe-se que o conceito da qualidade de vida no trabalho é o foco no bem-estar do funcionário, ou seja, o colaborador necessita sentir-se seguro e tranquilo durante o desempenho das suas atividades.

Isso é afirmado por Quirino e Xavier (1987, p. 71-82), quando mencionam que

[...] a expressão QVT representa uma ligação direta com as condições em que trabalham os empregados de uma empresa e com a satisfação das necessidades do homem levando-se em consideração os aspectos de satisfação no cargo e trabalho humanizado

No Brasil, apenas a partir de 1990 que as pesquisas e a procura pelas organizações voltadas a adotar a QVT, ganharam força e importância. Nesse âmbito, Limongi-França e Arellano (2002) afirmam que a QVT vem ganhando mais espaço e importância no segmento empresarial brasileiro, devido as estratégias usadas pela gestão de pessoas nas organizações. Pode-se afirmar que, os resultados adquiridos das empresas que adotam os programas de QVT, podem ser alcançados através da melhoria das condições de trabalho, comprometendo os colaboradores a enfrentar o ambiente competitivo do mercado de forma equilibrada e humanizada dentro da empresa.

## 2.2. Modelos e instrumentos clássicos da QVT

Segundo Boeira e Topanotti (2017, p. 7), “Qualidade de Vida no Trabalho é um tema bastante abrangente. Muitas áreas precisam estar funcionando de forma satisfatória para permitir que os profissionais tenham percepção dos benefícios reais que esta prática pode proporcionar no seu meio laboral”.

Porém, para mensurar esta variável, vários autores elaboraram modelos de avaliação da qualidade de vida no trabalho, os quais envolvem fatores motivacionais ligados com a satisfação e necessidades humanas. Sendo assim, no Quadro 1, é apresentado um resumo de alguns modelos de identificação de QVT propostos por vários estudiosos da área.

AUTOR DOS MODELOS	INDICADORES E ASPECTOS DETERMINANTES
Walton (1974)	Oito critérios determinantes: Compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social no trabalho, constitucionalismo, trabalho e espaço total da vida, relevancia social da vida no trabalho.
Hackman e Oldhan (1975)	Com base em cinco aspectos: Variedade de habilidades, identidade da tarefa, significância da tarefa, autonomia e feedback.
Westley (1979)	Quatro indicadores fundamentais: Econômico, político, psicológico, sociológico.
Davis e Werther (1983)	Formado por elementos que visam tornar os cargos mais satisfatórios e produtivos, são eles: Elementos organizacionais, ambientais e comportamentais.
Nadler e Lawler	Fundamentado em quatro aspectos: Participação dos funcionários nas decisões,

(1983)	reestruturação do trabalho através de enriquecimento de tarefas e grupos de trabalho autônomos, inovação no sistema de recompensas com influência no clima organizacional, melhora do ambiente de trabalho no que se refere à horas de trabalho, condições, regras e meio ambiente físico, entre outros.
Huse e Cummings (1985)	Composto por quatro fatores: Participação do trabalhador nos problemas e nas soluções da organização, o projeto do cargo, a inovação no sistema de recompensa e a melhoria no ambiente de trabalho.
Limongi-França (1996)	Tem o enfoque biopsicossocial e organizacional com base em três dimensões: Biológica, psicológica e social.
Timossi (2009)	Possui os mesmos critérios que o modelo de Walton (1974), porém adaptou-se alguns aspectos de cada questão, buscando abolir algumas dificuldades na aplicação, obtenção e entendimento dos resultados, além de utilizar para a avaliação do nível de satisfação, a escala de likert, tendo como grau numérico, 1- muito insatisfeito, 2- insatisfeito, 3- nem satisfeito, nem insatisfeito, 4- satisfeito, 5- muito satisfeito.

Fonte: Adaptado de Rocha (1998)

#### Quadro 1 – Instrumentos clássicos da QVT

A escolha de um instrumento de medida muda conforme a finalidade do estudo. Todavia escolher um instrumento mais correto para seu estudo nem sempre é uma tarefa simples e direta, visto que tem um grande número de instrumentos, e dependendo da escolha o resultado pode variar.

Instrumentos vem sendo criados e utilizados, e muitos deles trazem a satisfação profissional como definição principal da qualidade de vida no trabalho (SCHMIDT; DANTAS; MARZIALE, 2008). Desses vários existem os principais instrumentos que medem a QVT validados no Brasil, dentre eles o QWLQ-78 (Quality of Working Life Questionnaire – Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho), desenvolvido por Reis Junior (2008), onde os modelos de QVT como o de Walton (1973), Westley (1979), Hackman e Oldham (1983) e Werther e Davis (1983) foram utilizados a partir do referencial teórico, e através dos estudos dos modelos desses autores, foram criados indicadores que influenciavam a QVT dos colaboradores.

Alguns autores utilizados como referência usavam o mesmo indicador de forma distinta, portanto o número de questões antes de 56, passou a ser de 78 perguntas alocadas de forma aleatória, porém segmentada em quatro esferas, físico/saúde, psicológico, pessoal, profissional.

Para o QWLQ-bref, foi utilizado a mesma metodologia do QWLQ-78 porém foram selecionadas vinte questões das 78, dentre elas quatro questões da esfera físico/saúde, três envolvendo a esfera psicológica, quatro da esfera pessoal e nove da esfera profissional, possibilitando a obtenção de resultados genuínos, no entanto com menor demanda de tempo para tabulação de dados e aplicação (CHEREMETA et al., 2011).

Nomeado como TQWL-42 (Total Quality of Work Life - Qualidade de Vida no Trabalho Total), o número 42 refere-se à quantidade de questões relacionadas à QVT do instrumento, além de abranger a avaliação da QVT de uma forma global, não obtendo o foco em um aspecto específico.

Composto por 47 questões, destas, cinco são destinadas ao conhecimento aprofundado da amostra enquanto as demais 42 são divididas igualmente em cinco temas,

biológico/fisiológico, psicológico/ comportamental, sociológico/ relacional, econômico/ político e ambiental/organizacional, cada tema é composto por quatro aspectos relacionados com cada tema. Além de demandar pouco tempo para responde-lo, esse instrumento possibilita avaliações qualitativas e quantitativas (PEDROSO, 2010)

### 3. Metodologia

A metodologia utilizada no artigo, quanto aos procedimentos, caracteriza-se como pesquisa bibliográfica elaborada a partir de material já publicado, como livros, publicações em periódicos e artigos científicos.

A pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho dessa natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas (GIL, 2002).

Quanto aos objetivos, esta pesquisa caracteriza-se como exploratória assumindo em geral, as formas de pesquisas bibliográficas e estudos de caso, utilizando análise de exemplos que estimulem a compreensão.

Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. Seu planejamento é, portanto, bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado. (GIL, 2002, p. 41)

A abordagem utilizada foi estruturada com dados quantitativos e qualitativos, tendo como instrumento de pesquisa um questionário, o qual foi aplicado aos funcionários dos parques da Walt Disney World, que foram analisados a luz do referencial teórico.

No que se refere ao instrumento de pesquisa em questão, foi utilizado o questionário aplicado de Timossi (2009) composto por perguntas fechadas e respostas em escala de likert. A população de brasileiros que fizeram intercâmbio no período de novembro de 2018 a fevereiro 2019 é de 300 funcionários, a amostragem foi de 100 entrevistados, dos quais obtivemos 52 respostas.

O questionário levou em conta a pesquisa descritiva, “assim, para coletar tais dados, utiliza-se de técnicas específicas, dentre as quais se destacam a entrevista, o formulário, o questionário, o teste e a observação”. (PRODANOV; FREITAS, 2013, p.52).

## 4. Resultados

### 4.1 Análise Estatística

Após aplicação de questionário as respostas foram tabuladas e analisadas estatisticamente conforme Tabela 1 a seguir.

	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	COEF. VARIACÃO	MÍNIMO	MÁXIMO	AMPLITUDE
Compensação justa e adequada	3,53	0,85	24,02	1,50	5,00	3,50
Condições de trabalho	3,83	0,61	15,81	2,00	5,00	3,00

<b>Uso e desenvolvimento das capacidades pessoais</b>	4,03	0,59	14,75	2,60	5,00	2,40
<b>Oportunidade de crescimento e segurança</b>	3,66	0,85	23,09	1,50	5,00	3,50
<b>Integração social no trabalho</b>	3,90	0,84	21,45	2,00	5,00	3,00
<b>Constitucionalismo</b>	4,03	0,81	20,22	2,25	5,00	2,75
<b>Trabalho e vida</b>	4,04	0,71	17,65	1,67	5,00	3,33
<b>Relevância social</b>	4,42	0,48	10,95	3,00	5,00	2,00
<b>TOTAL</b>	3,93	0,56	14,25	2,34	5,00	2,66

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Tabela 1 – Análise Estatística

Observa-se que o desvio padrão, que demonstra o grau de dispersão de um conjunto de dados, manteve-se dentro dos limites esperados, resultado assim em respostas similares entre os participantes da pesquisa. A média geral obtida foi de 3,93 dentre o máximo de 5,00 na escala de likert do instrumento analisado, o que aponta que os valores apresentados da pesquisa são superiores a metade. O desvio padrão apresentado é de 0,56 representando que está abaixo de 1 sendo considerado as respostas coerentes a pesquisa.

#### 4.2 Matriz de Correlação

Para que a pesquisa tenha cientificidade a análise do instrumento proporciona uma correlação entre os 8 (oito) critérios apresentados. A seguir é apresentada esta matriz de correlação conforme Tabela 2, a qual avalia a força e a direção da relação entre dois itens ou variáveis.

	1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Compensação justa e adequada (1)</b>								
<b>Condições de trabalho (2)</b>	0,621							
<b>Uso e desenvolvimento das capacidades pessoais (3)</b>	0,634	0,770						
<b>Oportunidade de crescimento e segurança (4)</b>	0,690	0,577	0,547					
<b>Integração social no trabalho (5)</b>	0,513	0,562	0,596	0,575				
<b>Constitucionalismo (6)</b>	0,684	0,669	0,714	0,669	0,787			
<b>Trabalho e vida (7)</b>	0,342	0,531	0,521	0,280	0,272	0,284		
<b>Relevância social (8)</b>	0,576	0,430	0,566	0,471	0,476	0,708	0,243	
<b>TOTAL</b>	0,825	0,821	0,845	0,794	0,785	0,891	0,547	0,695

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

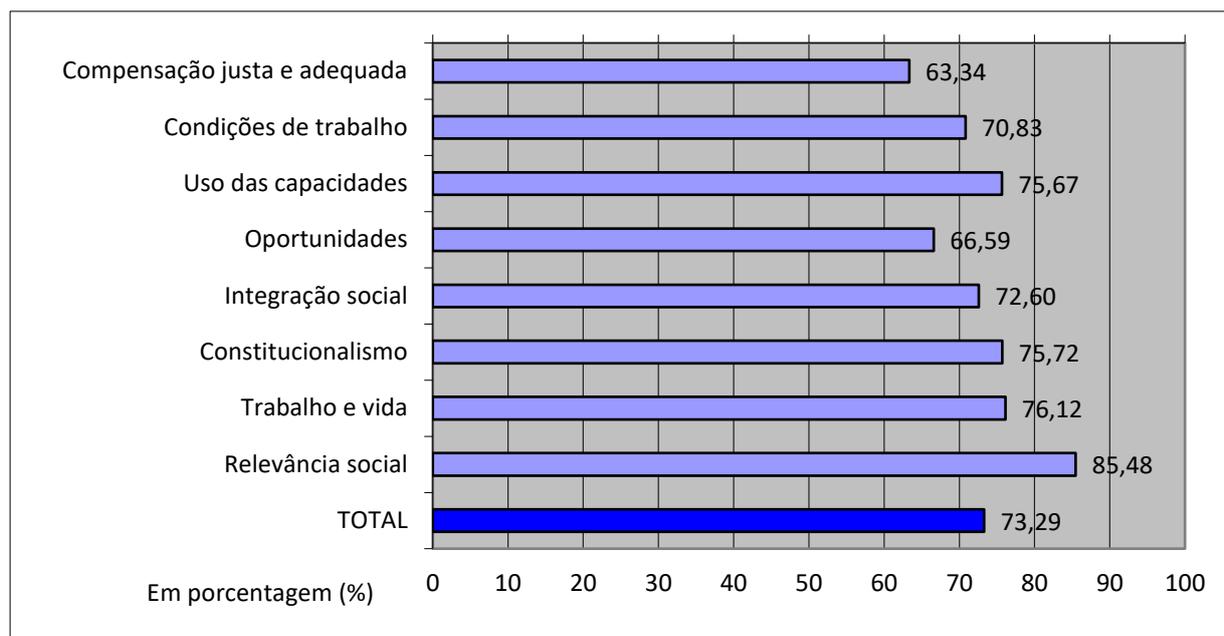
Tabela 2 – Matriz de Correlação

Caso dois itens apresentem correlação maior que 0,7 significa que são, frequentemente, considerados altamente correlacionados. Com isso, observa-se que os itens a seguir alcançaram pontuação altamente correlacionada são: item 2 – Condições de trabalho e o item 3 – Uso e desenvolvimento das capacidades pessoais, item 6 – Constitucionalismo e

item 5 – Integração social no trabalho e por fim os itens 8 – Relevância social e 6 – Constitucionalismo.

### 4.3 Gráfico de Resultados

Após a análise estatística e a matriz de correlação buscou-se ilustrar a porcentagem obtida das respostas por critério. A figura 1 demonstra o gráfico dos resultados encontrados na pesquisa, dividido em 8 conjuntos de respostas as quais abordam os diversos campos estudados.



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Figura 1 – Gráfico de Resultados

Com relação ao critério compensação justa e adequada, que segundo Timossi (2009, p. 3) “Envolve as relações entre o pagamento e fatores do trabalho, como treinamento, responsabilidade e condições de trabalho.” observa-se que 63,34% dos entrevistados considera satisfatória tal relação. A remuneração adequada é necessária para a satisfação das necessidades pessoais e dos padrões culturais, sociais e econômicos da sociedade na qual o trabalhador está inserido (SANTOS, 2015).

Quanto ao critério condições de trabalho, que compreendem, de acordo com Timossi (2009, p. 3) “Aborda as condições físicas e a jornada de trabalho às quais o trabalhador é submetido em seu emprego.”, uma porcentagem de 70,83% considera que essas condições são satisfatórias. O ambiente físico investiga se o local de trabalho possui condições que forneçam bem-estar, organização e segurança, pois a promoção da saúde no local de trabalho deve ser um objetivo estratégico para os empregadores (SIQUEIRA et al., 2017).

A respeito do critério uso das capacidades e habilidades, que segundo Timossi (2009, p. 3) “diz respeito ao quanto o trabalhador pode desenvolver as suas habilidades e conhecimentos”, 75,67% dos entrevistados acredita que pode utilizar de forma satisfatória ou muito satisfatórias tais capacidades. Santos (2015) ressalta que, o feedback é uma

informação valiosa, pois a partir dele o funcionário recebe informações sobre a avaliação de seu desempenho, permitindo que ocorram melhoras contínuas.

Quanto ao critério oportunidades de crescimento, Timossi (2009, p. 3) diz que: “Faz menção às oportunidades de crescimento profissional do trabalhador, seja através de um enriquecimento curricular ou uma promoção de cargo.” De todos entrevistados, 66,59% considera que essas oportunidades sejam condizentes e satisfatórias. A investigação da capacitação profissional está relacionada a desenvolvimento e capacitação que ofereça a possibilidade de aprimorar os conhecimentos (MACHAVA, 2012).

O critério integração social na organização, definido por Timossi (2009, p. 3) como: “Engloba os aspectos vinculados ao relacionamento pessoal e autoestima no local de trabalho” é considerada satisfatória ou muito satisfatória por 72,60% dos entrevistados. Fatores como as relações sociais contribuem com a qualidade de vida e satisfação no trabalho, a existência de um relacionamento interpessoal entre os empregados promove o respeito entre os mesmos (SANTOS, 2015).

Já o critério constitucionalismo, que segundo Timossi (2009, p. 3) envolve a proteção dos trabalhadores de relações arbitrárias demonstra que 75,72% consideram adequado e satisfatório. O cumprimento dos direitos trabalhistas atesta se a organização cumpre os direitos dos trabalhadores, previstos em lei (MACHAVA, 2012).

No critério relação entre trabalho e vida, dos entrevistados, 76,12% consideram que a relação entre trabalho e vida, que segundo Timossi (2009, p. 3) demonstra: “As experiências vivenciadas no trabalho refletem de forma positiva ou negativa em outras esferas da vida, tais como o convívio familiar ou social” é satisfatória ou muito satisfatória. A finalidade deste critério é avaliar a relação do trabalho e do tempo com a família, lazer, balanceamento da jornada de trabalho e assim mensurar o impacto na QVT (SANTOS, 2015).

O último critério relevância social que a empresa apresenta, caracterizada por Timossi (2009, p. 3) como: “A responsabilidade social praticada pela empresa é percebida pelo trabalhador, de forma a melhorar a sua autoestima.” Foi responsável pela mais alta porcentagem, 85,48% dos entrevistados consideram esse aspecto satisfatório ou muito satisfatório. O indicador ainda está associado à imagem da empresa, à credibilidade da organização na percepção do funcionário (SIQUEIRA et. al, 2017).

## 5 Conclusão

Os resultados obtidos demonstram que os brasileiros intercambistas que realizaram as mais diversas funções na Walt Disney World no período de novembro 2018 a fevereiro 2019 consideram a empresa e a experiência em geral como satisfatória ou muito satisfatória.

Principalmente nos quesitos como a relação entre trabalho e vida pessoal, o constitucionalismo, ou arbitrariedade da empresa, a possibilidade do uso dos conhecimentos e habilidades e principalmente a relevância social da empresa, que se destacou como ponto mais importante da pesquisa.

O critério com menor satisfação, porém considerado ainda que satisfatório, é o critério compensação justa e adequada, pois os funcionários recebem o valor de 11 dólares por hora, com uma carga horária de cerca de 6 a 8 horas por dia.

Através dessas informações, pode-se concluir que a forma de gestão adotada pela empresa reflete positivamente no dia a dia e qualidade de vida do funcionário, tendo como consequência o sucesso desejado.

Assim, com um mercado altamente competitivo, no qual a qualidade de vida do funcionário reflete diretamente no trabalho desempenhado, o modelo Disney de gestão desses pontos torna-se referência e modelo a ser seguido.

### Referências

BOEIRA, R. N.; TOPANOTTI, A. P. **Ambiente de trabalho humanizado, transformando profissionais**. UNESC, 2017.

CAMPOS, V. F. **TQC: controle da qualidade total**. 2. ed. São Paulo: Bloch, 1992

CHEREMENTA, M. Et al. Construção da versão abreviada do QWLQ-78: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho. **Revista Brasileira de Qualidade de Vida** v. 3, n. 1, jan./jul. 2011.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

DAVIS, K.; NEWSTROM, J. W. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem organizacional**. São Paulo: Pioneira TL, 2001.

FEIGENBAUM, Armand V. **Controle da qualidade total: gestão e sistemas**. São Paulo: Makron Books, 1994. V. 1.

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

FREITAS, E. C; PRODANOV, C. C. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2 ed. Novo Hamburgo: Freevale, 2013.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras, **Revista Brasileira de Medicina Psicossomática**. Rio de Janeiro, vol. 1, nº 2, p. 79-83, abr./mai./jun. 1997.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; **Qualidade de vida no trabalho: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós industrial**. São Paulo: Editora Atlas, 2004.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; ARELLANO, E. B. **Qualidade de vida no trabalho**. In: **As pessoas na organização**. São Paulo: Editora Gente, 2002. p. 295-305.

MACHAVA, L. I. A. **Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho**: Um teste empírico do modelo de Walton com enfoque nos Profissionais de Contabilidade da cidade da Beira. Ano 2012.

MARCO, P. F.; CITERO, V. A.; MORAES, E.; MARTINS, L. A. N. **O impacto do trabalho em saúde mental**: transtornos psiquiátricos menores, qualidade de vida e satisfação profissional. Unifesp, 2008.

MATTOS, L. K. **As mudanças organizacionais e seus gestores nas empresas na era da informação**. FGV, 2002.

MONTEIRO, E. M. A.; DINIZ, F. J. L. S.; LIMONGI-FRANÇA, A. C.; CARVALHO, J. V. F. O impacto da qualidade de vida no trabalho (QVT) no faturamento das indústrias metalúrgicas do Estado do Pará. **Revista de Administração da UEPG**, v. 2, n. 1, p. 18-33, 2011.

PEDROSO, B. **Desenvolvimento do TQWL-42**: Um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Ponta Grossa, 2010.

QUIRINO, T. R.; XAVIER, O. Qualidade de vida no trabalho de organização de pesquisa. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 22, n. 1, p. 71-82, jan. 1987.

REIS JUNIOR, D. R. **Qualidade de vida no trabalho**: construção e validação do questionário QWLQ-78. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2008.

ROCHA, S. K. **Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso no setor têxtil**. 1998. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção)-Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1998.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1999.

SANTOS, J. A. **Qualidade de Vida no Trabalho**. X Congresso Nacional de Excelência em Gestão. LATEC/UFF, 2015.

SANTOS, E. G.; MATTOS, T. S.; PINTO, R. S. **Qualidade de vida no Trabalho diante de um cenário de mudança organizacional**: Relato dos servidores do campus Porto – UFPEL. Disponível em <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/28938/5.45.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 10/10/2019 às 13:57.

SCHMIDT, D. R. C.; DANTAS, R. A. S.; MARZIALE, M. H. P. Qualidade de vida no trabalho: avaliação da produção científica na enfermagem brasileira. **Acta Paul.Enferm.**, São Paulo, v.

21, n. 2, p. 330-337, 2008.

SIQUEIRA, G. S. TANNHAUSER, C. L. CAMARGO, M. E. BIEGELMEYER, U. H. RECH, M. BIEGELMEYER, S. C. **Qualidade de Vida no Trabalho Segundo o Modelo de Walton: Um Estudo de Caso.** XVII Mostra de Iniciação Científica, pós graduação, pesquisa e extensão. Caxias do Sul, 2017.

TIMOSSI, L. DA S.; PEDROSO, B.; PILATTI, L. A.; DE FRANCISCO, A. C. Adaptação do modelo de Walton para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho. **Journal of Physical Education**, v. 20, n. 3, p. 395-405, 2009.

VASCONCELOS, A. F. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 23-35, jan.-mar. 2001.

VIEIRA, D. F. V. B. **Qualidade de vida no trabalho dos enfermeiros do Hospital de Ensino.** 246 p. 1990. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 1990.