



ConBRepro

X CONGRESSO BRASILEIRO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO



EVENTO
ON-LINE

02 a 04
de dezembro 2020

Analise da Qualidade de Vida no Trabalho na Percepção de Servidores do Setor Financeiro em uma Empresa Pública

Rudy de Barros Ahrens

Engenharia Produção – Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Patricia Schwab

Administração – Faculdade Sagrada Família

Luciana da Silva Lirani

Centro de Ciências da Saúde – Universidade Estadual do Norte do Paraná

Antonio Carlos de Francisco

Engenharia Produção – Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Resumo: O presente artigo teve por objetivo analisar a Qualidade de Vida no Trabalho em uma empresa pública. A metodologia usada nesta pesquisa foi de natureza básica, exploratória e descritiva, de abordagem quantitativa. O procedimento usado foi o de *survey*, usando-se para coleta de dados um questionário desenvolvido e validado por Timossi (2009) composto por 35 perguntas. Os resultados apresentaram dados significativos abaixo da média geral para o item compensação justa e adequada, o que mostra que a maioria dos colaboradores estão insatisfeitos quanto à remuneração. O critério que obteve maior satisfação foi o uso de capacidades, pois os trabalhadores reconhecem que podem usar suas habilidades profissionais dentro da empresa. O resultado final de 61,12% da média entre todos os itens demonstra que existe satisfação dos colaboradores, o que significa que nesta empresa existe QVT.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho, Satisfação no Trabalho, Órgão Público.

Analysis of the Quality Work Life in the Perception of Servers in the Financial Sector of a Public Company

Abstract: This article aims to analyze the Quality Work Life in a public company. The methodology used in this research was basic, exploratory and descriptive, with a quantitative approach. The procedure used was the survey, using for data collection a questionnaire developed and validated by Timossi (2009) composed of 35 questions. The results showed significant data below the general average for the item fair and adequate compensation, which shows that the majority of employees are dissatisfied with their remuneration. The criterion that obtained the greatest satisfaction was the use of capacities, as workers recognize that they can use their professional skills within the company. The final result of 61.12% of the average among all items shows that there is employee satisfaction, which means that in this company there is QLW.

Keywords: Quality Work Life, Job Satisfaction, Public Agency

1. Introdução

Os estudos abordando o ambiente de trabalho vêm tendo maior relevância na área de engenharia de produção e de gestão empresarial, pois se percebeu que o trabalho ocupa um relevante espaço de tempo na vida das pessoas fazendo com que estas passem maior tempo de sua vida no ambiente de trabalho.

Da Silva e Ferreira (2013) comentam que ao final do século XX, as transformações no ambiente organizacional e propriamente no trabalho se intensificaram em decorrência da globalização, com isso as organizações desencadearam um melhor investindo na melhoria das condições de trabalho, na qualidade de vida e no bem-estar de seus membros, de modo a minimizar os impactos gerados por esta transformação. A preocupação em investigar os fatores inerentes ao bem estar e ao ambiente organizacional torna-se uma preocupação cada vez mais presente nas organizações. Desta forma as organizações devem ter uma visão mais humanizada em relação ao trabalhador, buscando identificar as variáveis que podem ser melhoradas, procurando valorizar a saúde e o bem estar das pessoas no ambiente organizacional (TIMOSSI, 2009).

Raziq e Maulabakhsh (2015) enaltece que as condições de trabalho ruins restringem os funcionários a retardar suas capacidade e atingir o pleno potencial, por isso é importante que as empresas percebam que o bom ambiente de trabalho proporciona resultados positivos a organização. Pitaloka e Sofia (2014) enfatizam que descobrir um ambiente de trabalho propício resulta em efeito positivo na satisfação e organização do trabalho, assim como no comprometimento organizacional. Consequência deste efeito, a satisfação no trabalho e o comprometimento organizacional proporcionam incentivos aos funcionários para que este atinja suas metas. (HANAYSHA, 2016)

Desta forma, o ambiente de trabalho pode variar de acordo com a motivação, as relações, satisfações e insatisfações pessoais (Srour, 2012) provocando mudança organizacional a qual tem um impacto direto sobre o trabalho e vida das pessoas, o que na maioria dos casos, conduz ao desenvolvimento de um misturado comportamento em termos da sua vontade de participar no processo (MALAGAS, ET AL., 2013). Esta variação e mudança irão impactar diretamente no clima organizacional, na QV e na QVT.

Para Conte (2003), as pessoas que estão satisfeitas e envolvidas com seu trabalho são mais produtivas, assim a QVT pode ser compreendida como um programa para visar e satisfazer as necessidades dos colaboradores.

No mundo do trabalho ocorreram transformações nos últimos tempos, o que repercute na saúde dos indivíduos e no coletivo dos trabalhadores de forma geral. (ELIAS e NAVARRO, 2006). Assim, as empresas perceberam que para uma maior produtividade, as pessoas precisam estar bem, mesmo que inicialmente isso gere uma despesa pelo investimento. Se no início da implantação de um sistema de qualidade é gerada uma despesa, posteriormente há recompensa pelo retorno lucrativo.

Diante disso, seria pertinente questionar: Qual a visão dos servidores sobre Qualidade de Vida no Trabalho e quais os fatores eles consideram relevantes no desenvolvimento da QVT. Essas serão, portanto, as perguntas norteadoras deste artigo.

Assim, o objetivo geral desta pesquisa foi analisar a Qualidade de Vida no Trabalho em uma empresa do setor público.

Nesse sentido, esta pesquisa se justifica pela relevância social para as empresas que trabalham ou pretendem começar a trabalhar enfatizando a qualidade de vida no trabalho. Além disso, como contribuição acadêmica, poderá servir como base para a elaboração de futuras monografias e pesquisas.

2. Fundamentação Teórica

2.1 Histórico e Conceitos sobre a QVT

A QVT vem tomando força e credibilidade, para as organizações, pois se percebe que o funcionário que se sente bem dentro da organização tende a desempenhar melhor o seu papel, e assim cumprir com suas responsabilidades (SILVA, 2013). As constantes pesquisas e avaliações vem demonstrando que as empresas estão mais preocupadas com a fadiga no trabalho e que este pode afetar o meio social, físico e psicológico, pois o ser humano fica aproximadamente de 9 a 10 horas por dia se dedicando ao trabalho (RUGINSKI E PILATTI, 2005).

Analisando o histórico da QVT, percebe-se que desde 1920 os interesses referentes aos estudos da satisfação do trabalhador foram aumentando com os anos, Elton Mayo e a Escola das Relações Humanas foram os precursores para despertar a consciência entre os empreendedores do quão importante era o trabalhador para a organização (SALOMÃO, TEIXEIRA E TEIXEIRA, 2016). Em 1950, Eric Trist inicia seus estudos abordando a relação entre o indivíduo, trabalho e organização, e é após este período que se iniciam os estudos sobre a QVT, abordando os assuntos saúde, segurança, interação social, estabilidade de emprego e percepção do trabalho como lugar de conquista (KUROGI, 2015)

Swamy, Nanjundeswaraswamy e Rashmi (2015) comentam que a QVT pode ser entendida como uma medida em que um empregado encontra-se satisfeito com suas necessidades pessoais e de trabalho por meio da participação em seu local de trabalho. A QVT aponta os insumos organizacionais os quais visam à satisfação e melhoria organizacional, visando desenvolver trabalhos com condições excelentes aos funcionários, bem como saúde econômica para a organização (BATRA, 2016).

Ferreira (2012) enaltece que a QVT pode ser visualizada sobre duas óticas: a) sob a ótica das organizações, onde a QVT é um regulamento de gestão que é expresso por um conjunto de normas, diretrizes e práticas o qual objetiva a promoção do bem-estar individual e coletivo, nos ambientes de trabalho; e b) sob a ótica dos trabalhadores, onde é expressa por meio de representações globais (contexto organizacional) e específicas (situações de trabalho), indicando o predomínio de experiências de bem-estar no trabalho, de reconhecimentos institucional e coletivo, de possibilidade de crescimento profissional e de respeito às características individuais.

Independentemente qual forma for abordada, Feigenbaum (1994), comenta que quanto mais envolvidos estiverem os colaboradores no comprometimento com a qualidade, maior e melhor será a produtividade organizacional. Complementa ainda Menezes (2014) o trabalho ocupa um lugar central na vida do homem, satisfeito ou não e para isso deve-se buscar um ambiente de trabalho agradável e saudável, obtendo assim uma maior produtividade.

Diante disso, o homem busca sua satisfação e reconhecimento social por meio do trabalho, porém mediante os desequilíbrios ele tenta se adaptar de qualquer forma ao ambiente para manter suas necessidades pessoais e realizações.

2.2 Instrumentos de QVT

A QVT foi evoluindo e estudiosos desenvolveram modelos, ou instrumentos, que fossem aplicados no âmbito organizacional. Entre os autores que desenvolveram estudos e modelos relacionados à QVT, destacam-se Hackman e Oldham (1975); Westley (1979); Werther e Davis (1983); Nadler e Lawler (1983); Huse e Cummings (1985); Rodrigues (1994); Fernandes (1996); Reis Junior (2008); Timossi (2009a); Kimura e Carandina (2009); Pedroso (2010); Rueda et al. (2013); De Oliveira et al (2017). Conforme Figura 1 pode-se verificar as principais características de cada modelo.

Figura 1 - Instrumentos de QVT

AUTORES/INSTRUMENTOS	CARACTERÍSTICAS
Hackman e Oldham – JDS (1975)	Desenvolveu o <i>Job Diagnostic Survey</i> - JDS (diagnóstico das características do trabalho) envolve as dimensões das tarefas em cinco: variedade de atividades, identidade da tarefa, importância da tarefa, autonomia e <i>feedback</i> .
Westley (1979)	Em sua pesquisa, o autor classifica e define quatro problemas que afetam diretamente, ou mesmo se tornam obstáculos a QVT: o político, o econômico, o psicológico e o social.
Werther e Davis (1983)	A QVT é comprometida pelos fatores: supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e projetos de cargo.
Nadler e Lawler (1983)	Identificaram elementos que prevêm o sucesso dos projetos em QVT: percepção da necessidade; o foco do problema; estrutura para a identificação e solução do problema, teoria/modelo de projeto de treinamento e participantes; compensação projetadas tanto para os processos quanto para os resultados; sistemas múltiplos afetados; e envolvimento amplo da organização.
Huse e Cummings (1985)	A QVT como uma forma de pensamento envolve as pessoas, trabalho e organização, explicada em quatro aspectos ou programas: a participação do trabalhador; o projeto de cargo; a inovação no sistema de recompensa e a melhora no ambiente de trabalho.
Rodrigues (1994)	Analisam as relações homem X trabalho quanto às condições de vida no trabalho e expectativas dos trabalhadores,
Fernandes (1996)	Desenvolveu um modelo de Qualidade Vida no Trabalho, denominado Auditoria Operacional de Recursos Humanos, a qual foi baseado nos Modelos de Walton e Westley. Classificou os fatores de QVT em quatro grupos: fatores de natureza econômica, fatores de natureza política, fatores de natureza psicossocial e fatores de natureza logística
Reis Junior – QWLQ -78 (2008)	Criado o instrumento intitulado QWLQ-78, na qual foram cunhados indicadores, após a criação deste, foram criadas as questões que avaliaram cada indicador. Ao todo foram criadas 78 questões para avaliar os 65 indicadores. A divisão dos indicadores foi feita em de quatro domínios: Físico/Saúde, Psicológico, Pessoal e Profissional. As respostas foram elaboradas em escala Likert
Kimura e Carandina (2009)	Este estudo teve como objetivos desenvolver a versão reduzida de um instrumento para avaliação da QVT de enfermeiros hospitalares Os métodos clinimétrico e psicométrico foram utilizados no processo de redução de itens, obtendo-se um instrumento com 31 itens e quatro domínios: Valorização e reconhecimento institucional; Condições de trabalho, segurança e remuneração; Identidade e imagem profissional e Integração com a equipe.
Timossi (2009a)	Desenvolveu um questionário adaptado de Walton (1973) o qual apresenta as oito dimensões apontadas por Walton, porém em forma de perguntas. Este questionário permite a identificação da QVT dos funcionários através de uma correlação entre as dimensões
Pedroso - TQWL-42 (2010)	Desenvolveu o TQWL-42, um instrumento geral de avaliação da QV no trabalho, que avalia a qualidade de vida trabalho a partir de 42 questões seccionadas em seis grandes esferas – Biológica/Fisiológica, Psicológica/Comportamental, Sociológica/Relacional, Econômica/Política /Ambiental/ Organizacional

Rueda et al. (2013)	Teve como objetivo a criação de itens da Escala de Avaliação da QVT. Foram construídos com base nas oito dimensões propostas por Walton em 1973.
De Oliveira et al - QVT-25 (2017)	O instrumento QVT-25 (Instrumento de avaliação da QVT no ambiente corporativo) foi disposto com 25 itens, divididos em quatro domínios, a saber: variedade; autonomia e feedback; identidade, significância – motivação. Cada domínio contém 6 itens, sendo que o último item avalia a percepção de estresse de forma geral do indivíduo.

Fonte: Autor (2020)

Dentre os modelos apresentados acima salienta-se o trabalho desenvolvido por Walton (1973), o qual desenvolveu um instrumento que repercutiu mundialmente e é referenciado até o presente momento em diversos trabalhos científicos. O “modelo de Walton” como foi conhecido, é constituído de oito critérios (dimensões) que abrangem indicadores de QVT que foram desenvolvidos pelo mesmo, conforme Figura 2. Podem-se ver estes indicadores.

Figura 2 – Modelo de Walton

CRITÉRIOS	INDICADORES
1-Compensação justa e adequada	<ul style="list-style-type: none"> • Equidade interna e externa; • Justiça na compensação; • Partilha dos ganhos de produtividade; • Proporcionalidade entre salários.
2- Condições de Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Jornada de trabalho razoável; • Ambiente físico seguro e saudável.
3- Uso e desenvolvimento de capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomia; • Autocontrole relativo; • Qualidades múltiplas; • Informações sobre o processo total do trabalho.
4- Oportunidade de crescimento e segurança	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilidade de carreira; • Crescimento pessoal; • Perspectiva de avanço salarial; • Segurança de emprego.
5- Integração social na organização	<ul style="list-style-type: none"> • Ausência de preconceitos; • Igualdade; • Mobilidade; • Relacionamento; • Senso comunitário.
6- Constitucionalismo	<ul style="list-style-type: none"> • Direitos de proteção do trabalhador; • Privacidade pessoal; • Liberdade de expressão; • Tratamento imparcial; • Direitos trabalhistas.
7- O trabalho e o espaço total de vida	<ul style="list-style-type: none"> • Papel balanceado no trabalho; • Estabilidade de horários; • Poucas mudanças geográficas; • Tempo para lazer da família.
8- Relevância social do trabalho na vida	<ul style="list-style-type: none"> • Imagem da empresa; • Responsabilidade social da empresa; • Responsabilidade pelos produtos; • Práticas de emprego

Fonte: Adaptado de Walton (1973)

Percebe-se que o modelo de Walton (1973) abrange a vida funcional e social do colaborador, confirmando assim a visão que o ser humano é biopsicossocial. Mais que isso, os critérios e os indicadores apontam que se faz necessário um ambiente organizacional com conforto, que apresente condições mínimas de trabalho com saúde e segurança.

Este instrumento foi aperfeiçoado por Timossi (2008), pois sua aplicabilidade estava causando distorção em função da linguagem e da ausência de perguntas diretas e específicas em cada critério/dimensão (TIMOSSI et al., 2008). Com isso, Timossi (2009a) adaptou e desenvolveu as perguntas abordando as 8 dimensões apontadas por Walton (1973), ao final este instrumento apresentou 35 perguntas fechadas, distribuídas nos 8 domínios já criados por Walton (1973), e as respostas foram apresentadas em Escala de *Likert* de cinco pontos.

Mediante o exposto, percebe-se que a QVT se caracteriza por uma percepção subjetiva do indivíduo com relação ao trabalho, demonstrando assim a ligação direta entre o funcionário e a empresa.

3. Metodologia

Esta pesquisa é caracterizada como de natureza básica, exploratória e descritiva. Quanto à abordagem, é quantitativa e quanto aos procedimentos é *survey*.

Para a realização deste trabalho, foi aplicado um questionário no setor financeiro de uma empresa pública. Esta foi autorizada pela Direção e também foi acompanhado do TCLE para que os colaboradores assinassem antes de participar da pesquisa.

O questionário utilizado para a pesquisa foi o de Timossi (2012), que é validado e utilizado como instrumento de pesquisa na ciência. O questionário é composto por 35 perguntas fechadas que possuem resposta em escala de Likert pontuadas de 1 a 5.

A população deste foi constituída de 120 funcionários e a amostragem foi de 33, representando 25% da população.

4. Resultados e Discussões

4.1 Perfil Sociodemográfico

No intuito de analisar a QVT dos colaboradores buscou-se em primeiro momento analisar o perfil sociodemográfico da amostra pesquisada.

Constatou-se que do total de 33 colaboradores, 67% são do sexo feminino e 33% do sexo masculino. A faixa etária entre 26 a 33 anos corresponde a 15%, entre 34 a 41 anos corresponde a 36%, entre 42 a 49 anos corresponde a 18% e 50 anos ou mais corresponde a 30%. Quanto ao estado civil, os solteiros correspondem a 42%, os casados correspondem a 45%, os divorciados 9% e os viúvos a 3%.

O tempo de trabalho na empresa com menos de 1 ano corresponde a 15%, o com 3 anos a 5 anos 9%, com mais de 5 anos 76%. No item renda mensal 39% dos funcionários possuem renda entre 1 a 2 salários (R\$ 880,00 até R\$ 1760,00), 36% dos funcionários possuem renda entre 2 a 5 salários (R\$ 1760,00 até R\$ 4400,00), 24% dos funcionários possuem renda 5 a 10 salários (R\$ 4400,00 até R\$ 8800,00).

Assim, percebe-se que o perfil pesquisado é um público misto, sendo a maioria mulheres com faixa etária entre 34 e 41 anos, casado e com mais de 5 anos de empresa, com renda mensal entre 1 a 2 salários mínimos. Após a análise do perfil sociodemográfico, buscou-se identificar a Qualidade de Vida no Trabalho, o que pode ser visto no próximo item.

4.2 Qualidade de Vida no Trabalho

Para que fosse possível analisar a QVT, fez-se necessário verificar os dados estatísticos da pesquisa. Estes dados podem ser vistos conforme Tabela 1 abaixo.

Tabela 1 – Dados estatísticos pesquisa de QVT

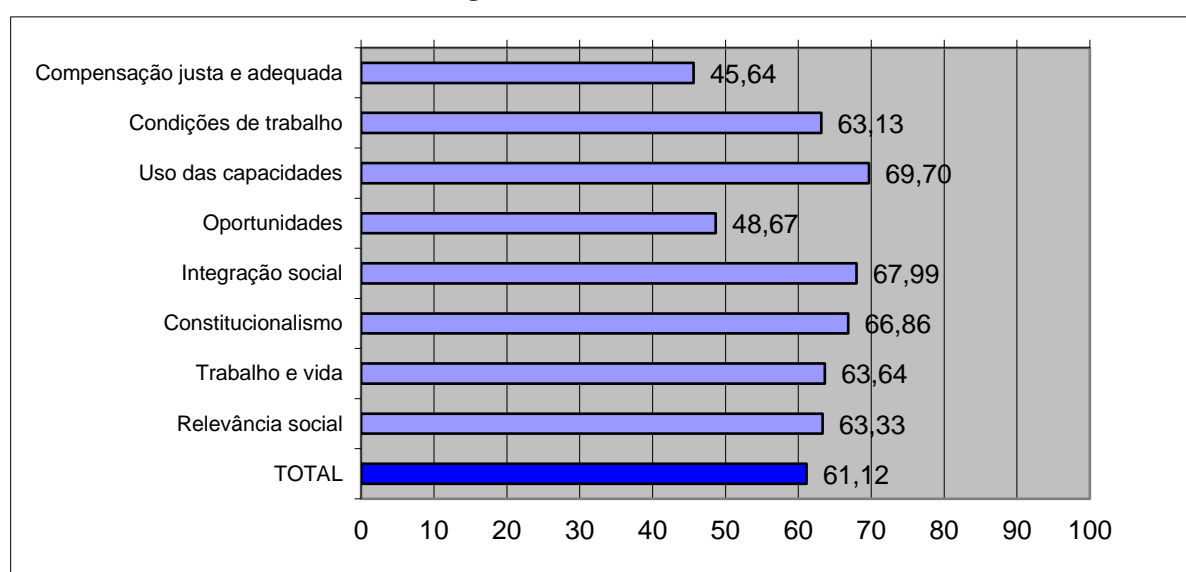
	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	COEF. VARIAÇÃO	MÍNIMO	MÁXIMO	AMPLITUDE
Compensação justa e adequada	2,83	0,76	26,86	1,75	4,25	2,5
Condições de trabalho	3,53	0,48	13,53	2,17	4,17	2
Uso e desenvolvimento das capacidades pessoais	3,79	0,47	12,38	2,6	4,4	1,8
Oportunidade de crescimento e segurança	2,95	0,74	24,98	1,25	4,25	3
Integração social no trabalho	3,72	0,35	9,32	3	4,5	1,5
Constitucionalismo	3,67	0,39	10,55	2,75	4	1,25
Trabalho e vida	3,55	0,62	17,4	2	4,33	2,33
Relevância social	3,53	0,49	13,77	2,4	4,2	1,8
TOTAL	3,44	0,38	10,94	2,71	4,08	1,38

Fonte: Ahrens, Schwab, Lirani, De Francisco (2020).

Com base nos dados coletados, constatou-se que a média entre todos os itens totalizou 3,44. Os fatores com menor média foram a compensação justa e adequada, com 2,83, e oportunidade de crescimento e segurança, que totalizou 2,95. Já o uso de capacidades e desenvolvimento pessoais obteve a melhor média, com 3,79. Os demais critérios ficaram com médias entre 3,53 a 3,72. O desvio padrão médio corresponde a 0,38, seguido de coeficiente de variação de 10,94, e amplitude de 1,38, o que representa que os dados apurados possuem grande relevância na pesquisa.

Após a análise dos dados estatísticos, buscou-se analisar a QVT na empresa estudada, obtendo os seguintes resultados conforme Figura 3.

Figura 3 – Análise da QVT



Fonte: Ahrens, Schwab, Lirani, De Francisco (2020).

Observa-se que no item compensação justa e adequada apresenta *score* de 45,64 o que demonstra uma insatisfação dos colaboradores com a remuneração. Para Bernardo (2014), a satisfação com remuneração é um tipo de avaliação subjetiva, a qual pode ser influenciada por fatores como: aspectos sociais, individuais, até mesmo variantes relacionadas com a localização regional da organização, com o contexto de mercado, com o tipo de organização e com o tipo de atividade profissional executada pelo trabalhador.

Sobre as condições de trabalho é apresentado um *score* de 63,13 mostrando uma satisfação com as condições de trabalho oferecidas pela empresa. O fator condições de trabalho se refere à força de trabalho, isto é, às especificidades de quem o realiza. Envolve, também, o ambiente socio técnico para a realização do trabalho, incluindo instrumentos adequados, em quantidade e qualidade, assim como o conhecimento para operá-los e o espaço físico (BERNARDO, 2014)

Em relação ao uso das capacidades, observa-se um *score* de 69,70 demonstrando uma satisfação com suas capacidades desenvolvidas na empresa. Segundo Fernandes(1996), esse fator é usado para medir oportunidades que o trabalhador possui para utilizar no cotidiano o seu conhecimento e suas aptidões profissionais.

No que tange às oportunidades é apresentado um *score* de 48,67 o que demonstra uma insatisfação quanto as oportunidades de crescimento profissional oferecidas pela empresa. Para Menezes (2014) as oportunidades referem-se ao crescimento profissional, as quais surgem através do enriquecimento curricular ou de uma promoção de cargo. Por ser um órgão público, não há plano de carreira, o que é um ponto negativo, pois gera a insatisfação da maioria.

No item integração social é apresentado um *score* de 67,99% o que demonstra uma satisfação demonstrando um equilíbrio entre trabalho e vida pessoal. Segundo Ferreira (2012), a interação social e a ausência de diferenças hierárquicas altamente marcantes ocorrem quando o trabalhador tem auto estima no ambiente, onde transparece o equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal do trabalhador. É um ponto positivo e bastante importante, pois a maioria satisfeita demonstra que pode se manter o equilíbrio.

Quanto ao constitucionalismo o *score* apresentado é de 66,86 o que demonstra que os colaboradores estão satisfeitos com as regras e direitos apresentados pela empresa. Esse item corresponde ao respeito e zelo da organização pelos direitos do trabalhador, tais como: direitos trabalhistas, privacidade pessoal e liberdade de expressão. Por ser um ponto positivo, referente às questões de direitos trabalhistas, a maioria está satisfeita, portanto a empresa age dentro dos direitos dos colaboradores (WALTON, 1973).

No item trabalho e vida o *score* foi de 63,64 apontado uma satisfação com o equilíbrio entre o trabalho e a vida. Segundo Menezes (2014), as experiências vivenciadas no trabalho podem refletir de forma positiva ou negativa na vida do colaborador, atingindo aspectos sociais, pessoais e familiares, o que significa que deve haver um equilíbrio entre fatores pessoais e profissionais. A pesquisa mostra mais um item positivo, o qual vem a agregar à empresa. Acima da média, esse critério demonstra que é um bom lugar para trabalhar.

A relevância social apresentou um *score* de 63,33 apontando que os colaboradores estão satisfeitos sobre as responsabilidades sociais da empresa. Para Fernandes (1996), a relevância social tem por objetivo investigar a visão do colaborador sobre as responsabilidades sociais da empresa, a qualidade dos serviços, produtos e da prestação de serviços. Felizmente, esses aspectos vêm tendo avanços no campo empresarial. É um item acima da média, o que mostra que a empresa está consciente de seus deveres e o colaborador, satisfeito.

Por fim, a média total aponta um *score* de 61,12 o que demonstra de uma forma geral que os colaboradores estão satisfeitos quanto a QVT. Este *score* demonstra que se a organização investir em alguns atributos da QVT irá alcançar o *score* de muito satisfeito.

5. Conclusão

Esta pesquisa teve como objetivo analisar a Qualidade de Vida no Trabalho em uma empresa do setor público, investigando a satisfação de cada indivíduo dentro do contexto da QVT. O objetivo foi alcançado mostrando seus resultados positivos com *score* de 61,12 do seu total na pesquisa apontando uma satisfação com relação a QVT.

Percebe-se que dentre os critérios investigados, o que aponta menor satisfação é a compensação justa e adequada e oportunidades. Para isso sugere-se para esta empresa reveja o seu plano de cargos e salários e que apresente medidas de melhoria no que tange a remuneração dos colaboradores e as oportunidades de carreira, assim alcançará uma satisfação total de seus colaboradores.

Assim, conclui-se que os índices de QVT nesta empresa atendem grande parte das necessidades dos colaboradores, o que representa de maneira geral que os colaboradores se encontram satisfeitos quanto à QVT na empresa em que atuam.

Referências

ALVES, E. F. Qualidade de vida no trabalho: Indicadores e Instrumentos de Medidas, 2010.

BATRA, R. A study of quality of work-life among banking professionals. **International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences**, 5 (4), p. 202-224, 2016

BERNARDO, K. M. **Qualidade de Vida no Trabalho dos Servidores Administrativos de uma Instituição Federal de Ensino Superior**. UFG/CATALÃO/GO, 2014.

CONTE, A. L. Funcionários com qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais. **Revista FAE BUSINESS**, n.7, nov. 2003.

DE OLIVEIRA, H. F. D. R., RISSO, H. F. F., LEGNANI, E., BATISTA, E., TURRIONI, F. C., MARTINS, G. C., & JUNIOR, G. B. V. Construção e Validação de um instrumento para a avaliação da Qualidade de Vida no ambiente corporativo: QVT-25. **Revista CPAQV- Centro de Pesquisas Avançadas em Qualidade de Vida**, 9 (1), 2017.

ELIAS, M. A.; NAVARRO, V. L. A relação entre o trabalho, a saúde e as condições de vida: negatividade e positividade no trabalho das profissionais de enfermagem de um hospital escola. **Rev. Latinoam. Enferm.**, Ribeirão Preto, 14 (4), p. 517-25, set./out. 2006.

FEIGENBAUM, A. V. **Controle de qualidade total**. São Paulo: Makron Books, 1994.

FERREIRA, M.C. **Qualidade de vida no trabalho**: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores. Brasília: Paralelo, 2012.

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

- HACKMAN, J. R.; OLDHAM, G. R. Development of the job diagnostic survey. **Journal of Applied psychology**, 60 (2), p. 159, 1975.
- HUSE, E. F.; CUMMINGS, T. G. **Organization development and change**. 3. ed., St Paul: Ed. Minn, 1985.
- HANAYSHA, J.I. Testing the effects of employee engagement, work environment, and organizational learning on organizational commitment. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, v. 229, p. 289-297, 2016.
- KIMURA, M; CARANDINA, D. M. Desenvolvimento e validação de uma versão reduzida do instrumento para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho de enfermeiros em hospitais. **Rev. esc. enferm. USP, São Paulo**, 43 (3), 2009.
- MALAGAS, K. N., KOUROUSIS, K. I., BAXTER, G., NIKITAKOS, N., &GRITZALIS, S. The Introduction of Innovative Services in a State Owned Airline: A Case Study of an IT Migration Project. **Journal of technology management & innovation**, 8(2), 74-83, 2013.
- MENEZES, K.D. N. B. **Satisfação e Qualidade de Vida no Trabalho: Percepção dos Profissionais de Enfermagem em Âmbito Hospitalar**. UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA - João Pessoa, 2014.
- NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. Quality of work life: perspectives and directions. **Organizational Dynamics**, 11 (3), 1983.
- PEDROSO, B. **Desenvolvimento do TQWL-42: Um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho**. Dissertação (Mestrado). Universidade Tecnológica Federal do Paraná,
- RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. Petrópolis: Vozes, 1994.
- RUEDA, F. J.M.; OTTATI, F; PINTO, L.P; DE LIMA, T.H.; BUENO, J.M.P. Construção e Validação de uma Escala de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho. **Avaliação Psicológica**, 12 (1), p. 43-50, 2013.
- SALOMÃO, S.; TEIXEIRA, H.; TEIXEIRA, C. **Fundamentos de administração: a busca do essencial**. Elsevier Brasil, 2016.
- SILVA, D. D. M. **Valores de Qualidade de Vida no Trabalho** Estudo de Caso em Uma Rede Atacadista- UFSM- Santa Maria – RS, 2013.
- SROUR, R. **Poder, cultura e ética nas organizações**. Elsevier Brasil, 2012.
- SWAMY, D. R. NANJUNDESWARASWAMY, T. S.; RASHMI, S. Quality of work life: scale development and validation. **International Journal of Caring Sciences**, 8 (2), p. 281, 2015.
- RAZIQ, A.; MAULABAKHSH, R..Impact of working environment on job satisfaction. **Procedia Economics and Finance**, v. 23, p. 717-725, 2015

REIS, JÚNIOR, D. **Qualidade de Vida no Trabalho: Construção e validação do questionário QWLQ-78**. Dissertação (mestrado). Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2008

RUGINSK, M., PILATTI, L. A. O tempo livre dos trabalhadores de uma indústria metalúrgica da cidade de Castro e sua relação com a qualidade de vida no trabalho. **Conexões**, 3 (2), 2005.

TIMOSSI, L.S.; PEDROSO, B.; PILATTI, L. A.; FRANCISCO, A. C. Adaptação do modelo de Walton para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho. **Revista da Educação Física/UEM**, 20 (3), p. 395-405, 2009.

TIMOSSI, L. S. **Correlações entre a QV e a QVT em colaboradores das indústrias de laticínios**. Dissertação (mestrado). Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2009a.

TIMOSSI, L. S.; PEDROSO, B.; PILATTI, L. A.; FRANCISCO, A. C. **Evaluation of quality of work life: an adaptation from the Walton's QWL model**. In: International Conference on Industrial Engineering and Operations Management - ICIEOM, 2008.

WALTON, R. E. Quality of working life: what is it?. **Slow Management Review**, Cambridge, 15 (1), p. 11-21, 1973.

WERTHER, WILLIAM; DAVIS, KEITH. **Administração de pessoal e recursos humanos**. São Paulo: McGraw-Hill, 1983.

WESTLEY, W.A. Problems and solutions in the quality of working life. **Human relations**, 32 (2), p. 113-123, 1979.