

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA INDÚSTRIA CERÂMICA DE SINOP - MT

SILVA, Dorivaldo Barbosa da¹
WINTER, Daiane Cristina²
MACHADO, Daniele Ferrazzo³

RESUMO: A qualidade de vida no trabalho (QVT) é uma das estratégias organizacionais que algumas empresas estão implantando para melhorar o ambiente profissional, visando proporcionar, além de segurança e bem-estar para os funcionários, maior rentabilidade às organizações, que podem se manter ativas no mercado. O objetivo para com o tema é investigar a qualidade de vida no trabalho de uma indústria cerâmica, localizada na cidade de Sinop-MT, com o propósito de identificar a percepção dos funcionários sobre QVT, além de apontar possíveis fatores relacionados com o ambiente que possam influenciar os funcionários para realizarem suas atividades de maneira positiva e negativa. Para tanto, foi adotada como metodologia a pesquisa exploratória qualitativa, utilizando-se como instrumento de pesquisa questionários, com aplicação por meio de estudo de caso, pois trata-se de análise de uma empresa específica. Na análise e interpretação de dados procurou-se relacionar os dados obtidos com a fundamentação teórica abordada. Os profissionais questionados confirmaram haver Qualidade de Vida no Trabalho e a maioria apontou estar relacionada com o nível de remuneração e, que há influência do ambiente externo sobre o interno e vice-versa, afetando principalmente o desempenho das atividades pertinentes ao cargo, e fora do ambiente há indisposição para outras atividades sociais ou familiares. Restou evidenciada a importância da empresa em buscar programas para diminuir os aspectos negativos. Deste modo, ao finalizar o presente trabalho, e alcançar os objetivos propostos, foi possível constatar que o resultado obtido é de suma importância para o gestor buscar adotar programas de QVT para melhorias em prol dos profissionais.

Palavras-chave: Bem-estar. Competividade. Gestão de pessoas.

QUALITY OF LIFE IN THE WORK OF EMPLOYEES OF A SINOP CERAMIC INDUSTRY - MT

¹ Graduado em Administração pela Faculdade de Sinop – FASIPE. Endereço eletrônico: dori.silvasnp@gmail.com

² Graduada em Administração e Medicina Veterinária, Mestre em Ciências Veterinárias. Docente nos cursos de graduação em Administração, Estética e Engenharia de Produção da Faculdade de Sinop – FASIPE, docente nos cursos de Administração e Ciências Contábeis na Universidade de Mato Grosso – UNEMAT. Endereço eletrônico: dai_winter@hotmail.com

³ Graduada em Direito, Pós-Graduada em Filosofia do Direito, Pós-graduada em Prática Jurídica pela Escola da Magistratura do Paraná. Assistente de Juiz do Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região. Docente nos cursos de graduação em Administração, Ciências Contábeis e Direito da Faculdade de Sinop – FASIPE. Endereço eletrônico: dani_77machado@yahoo.com.br

ABSTRACT: Quality of life at work (QWL) is one of the organizational strategies that some companies are implementing to improve the professional environment, aiming to provide, in addition to safety and well-being for employees, greater profitability for organizations that can remain active in the workplace. Marketplace. The objective of this study is to investigate the quality of life in the work of a ceramic industry, located in the city of Sinop-MT, with the purpose of identifying employees' perceptions about QWL, as well as pointing out possible environmental factors that may influence employees to carry out their activities in a positive and negative way. For that, a qualitative exploratory research methodology was adopted as a research instrument, using questionnaires, with application through a case study, since this is a specific company analysis. In the analysis and interpretation of data, we sought to relate the data obtained with the theoretical basis. The questioned professionals confirmed that there was Quality of Life in the Work and the majority pointed to be related to the level of remuneration and that there is influence both of the external environments on the internal, reciprocally, affecting mainly the performance of the activities pertinent to the position, and outside the environment there is unwillingness to other social or family activities. The importance of the company in seeking programs to reduce the negative aspects was evidenced. Thus, at the end of the present study, and to reach the proposed objectives, it was possible to verify that the result obtained is of the utmost importance for the manager to seek to adopt QWL programs for improvements in favor of professionals.

Keywords: Well-being. Competivity. People management.

1 INTRODUÇÃO

Em virtude das alterações no cenário econômico, constantemente as organizações buscam estratégias para diferenciar suas atividades, de modo a aprimorar suas competências, e, assim, garantir sua permanência e competitividade frente aos concorrentes (STADLER & PAMPOLINI, 2014). Algumas correntes da escola clássica já demonstravam essa preocupação com o estudo dos fatores que impactavam nas estratégias das organizações, observado o seu tempo histórico e, dentre os fatores analisados, está o papel do trabalhador, que começou com Frederick Winslow Taylor, no século XX, com uma visão extremamente mecanicista e ênfase na tarefa para aumentar a produtividade; evoluiu com Henry Ford, por meio da criação da linha de montagem, e Henri Fayol, que apontou que a produtividade envolvia todos que compõem a estrutura da organização, ao contrário do que era apresentado por Taylor, que seriam apenas os operários, os responsáveis (SOBRAL & PECI, 2012); até chegar ao modelo de gestão chamado de toyotismo, o qual propõe grandes mudanças organizacionais na parte de produtividade e de redução de estoque (*Just in time*), dando maior importância à relação do trabalho para desenvolvimento da organização. Nesse último, o funcionário passou a ser visto como sujeito com capacidades de sugerir melhorias para a empresa, ao contrário da concepção de Taylor que o avaliava como máquina (SANTOS, 2013). Neste período, houve aumento da preocupação com a qualidade total dos produtos, pois tudo é essencial para atender as expectativas dos clientes com relação aos bens e serviços (ANDREOLI & BASTOS, 2017).

Nesse contexto, a qualidade de vida no trabalho (QVT) pode proporcionar um diferencial competitivo para a empresa quando se realizam as implantações de programas que visam criar um ambiente de trabalho mais favorável ao funcionário (NETO, 2016). Além

disso, as ações dos programas de QVT podem refletir na produtividade, diminuição de absenteísmo, rotatividade, acidentes no ambiente de trabalho, entre outros fatores (CHIAVENATO, 2014). Neles são analisados fatores externos e internos capazes de influenciar na qualidade das relações sociais tais como: doenças físicas, vida social, remuneração, temperatura, iluminação, relacionamento com colegas e superiores.

Diante do exposto, será investigado se existe qualidade de vida no trabalho para os funcionários de uma indústria cerâmica de Sinop – MT, mediante a identificação do perfil profissional dos trabalhadores, verificação dos principais fatores que influenciam de maneira positiva e negativa na qualidade de vida no trabalho, demonstração do entendimento dos funcionários sobre a qualidade de vida no trabalho e coleta de informações sobre os fatores do ambiente de trabalho que impactam na sua qualidade de vida fora do ambiente de trabalho.

2 REVISÃO LITERATURA

2.1 Gestão de Pessoas

Os funcionários são vistos pelas empresas cada vez mais sob um novo patamar de importância, de maneira que fazem com que as empresas busquem ferramentas de gestão empresarial para possibilitar uma melhor integração deles com o ambiente de trabalho para alcance dos objetivos, sendo de certo modo, perceptível a utilização das ferramentas provenientes dos aspectos abordados na gestão de pessoas (CHIAVENATO, 2014b, p.14). Todavia, vale expor que a gestão de pessoas que ocupa os ambientes empresariais, não visa tão somente uma integração entre empresa e funcionário, mas também, uma busca para própria empresa por diferencial que possa garantir sua existência frente aos seus concorrentes (STADLER & PAMPOLINI, 2014).

Segundo Gil (2001, p.17) a gestão de pessoas é “a função gerencial que visa à cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais”, enquanto para Knapik (2008, p.15) “as pessoas são os alicerces da organização e utilizam suas habilidades, capacidades, experiências e conhecimentos como ferramentas para conseguir novos recursos e alcançar os resultados esperados pela empresa”. Logo, as empresas estão desconstruindo um conceito no qual os funcionários são um recurso sem qualquer ponderação a ser considerada.

As empresas estão deixando de igualar seus funcionários aos demais recursos existentes, tais como materiais financeiros ou patrimoniais. “As pessoas estão deixando de ser meras *commodities* nas organizações e assumindo seu caráter pessoal e singular em função das diferenças individuais” (CHIAVENATO, 2009, p.174). E assim se observa que as empresas já estão cientes que seus funcionários são formados de personalidade e particularidades.

Acerca dos objetivos que se desenvolvem em torno da gestão de pessoas se nota a existência de uma relação positiva para o funcionário e para empresa. A empresa com objetivo de alcançar as metas estabelecidas, tais como posição de mercado ou uma vantagem frente à concorrência e, em contraparte o funcionário que ganha com ambiente mais favorável e seguro, sendo propício para uma autorrealização. Com relação à importância da gestão de pessoas, decorre principalmente delas serem o recurso fundamental para uma empresa, pois as pessoas estão presentes em praticamente todos os processos necessários das atividades (STADLER & PAMPOLINI, 2014).

As pessoas passam a significar o diferencial competitivo que mantém e promove o sucesso da organização: elas passam a ser a competência básica da organização, a sua principal vantagem competitiva em um mundo globalizado, instável, mutável e fortemente competitivo (CHIAVENATO, 2014a, p.5).

Outro ponto importante no que se refere à gestão de pessoas está em se procurar conceituar os funcionários como parceiros de negócio, pois assim eles tendem a se esforçar mais, apresentar mais responsabilidade e dedicação nas suas atividades otimizando assim sua produtividade (STADLER & PAMPOLINI, 2014).

2.1.1 Modelo de Gestão de Pessoas

As organizações são estruturadas de acordo com suas missões, valores e metas, que são base de sua cultura. Sendo por meio desta cultura organizacional que são formados os aspectos a serem adotados e seguidos na gestão de pessoas. Devido as constantes mudanças de cultura organizacional o modelo de gestão de pessoas varia de uma organização para outra, uma vez que interage ao encontro da cultura organizacional existente em cada empresa (STADLER & PAMPOLINI, 2014).

Mascarenhas & Vasconcelos (2004, p.1) defendem a gestão de pessoas como uma atividade gerencial de comportamentos, para eles:

Modelo de gestão de pessoas é a maneira como uma organização se estrutura para gerenciar e orientar o comportamento humano no ambiente de trabalho. Um modelo de gestão de pessoas é formado por todos os elementos que interferem de alguma maneira no comportamento dos indivíduos no conceito organizacional.

No entanto, os modelos de gestão de pessoas devem considerar as particularidades distintas de cada indivíduo, o que as diferem uma das outras, ou seja, tanto as empresas se diferenciam por meio de seus planos e objetivos, como as pessoas se diferenciam por meio de suas personalidades. “Cada empresa é um lugar inconfundível, com jeito único” (BOM SUCESSO, 2002, p.36). Segundo Chiavenato (1994, p.103) “as pessoas são extremamente diferentes entre si, constituindo um recurso altamente diversificado em face das diferenças individuais de personalidades, experiência e motivação”.

Pode-se compreender que o modelo de gestão de pessoas se modifica conforme a necessidade da organização em atingir os resultados. Sendo ainda que o modelo que se torna viável para a estrutura e política de determinada empresa pode não ser adequado para outra organização (CHIAVENATO, 2014a, p.5).

Há pelo menos dois modelos básicos [...]: o modelo diretivo (ou diretivo autoritário) e o modelo participativo (ou consultivo – participativo) [...]. O modelo diretivo utiliza predominantemente a autoridade formal e a burocracia e seus mecanismos, para obter a obediência. Nas organizações que adotam o modelo diretivo, as pessoas são dirigidas por uma estrutura administrativa centralizada [...]. No modelo participativo, predominam a liderança, a disciplina e a autonomia. Nas organizações que adotam o modelo participativo, as pessoas são responsáveis por seu próprio comportamento e desempenho (FRANÇA, 2007, p.17).

Dessa forma, pode-se observar que o modelo de gestão de pessoas dependerá da própria empresa, pois modificará conforme a necessidade da mesma e seus procedimentos seguidos culturalmente. Ressaltado que o intuito de gerenciar as pessoas de acordo com as diretrizes das organizações são para que os objetivos estabelecidos e almejados sejam alcançados conforme o planejado, sem que ocorram prejuízos para a empresa e para o funcionário (STADLER & PAMPOLINI, 2014. p.7).

2.2 Qualidade

É inegável que a qualidade é um dos assuntos fundamentais dentro de uma organização, dada a sua relevância. Todavia, não se pode deixar de conceituar a qualidade de modo mais amplo, como sendo o “grau de satisfação de requisitos dado por um conjunto de características intrínsecas – NP NE ISO 9000 9 (ISO, 2005)” (SARAIVA, 2015, p.210).

O conceito de qualidade se direciona sobre vários aspectos, entre os exemplos cita-se a busca para a qualidade no produto, no serviço, no atendimento, na qualidade de vida e na qualidade de vida no trabalho. Sendo que a qualidade seria a busca constante das organizações em satisfazer as necessidades dos clientes, tendo em vista que tal satisfação é o principal fator para existência de uma empresa (SELEME & STADLER, 2012, p.11).

A qualidade surgiu a partir da década de 20 ficando conhecida como a era da inspeção, pois as organizações passaram a inspecionar os produtos prontos, nesta fase, apenas se limitavam a identificar o defeito devido o produto já se encontrar finalizado, e somente em um segundo momento eram realizadas as correções necessárias. Na década de 30 e 40 o aumento da complexidade dos produtos e das grandes demandas, obrigaram as empresas a buscarem meios para controlar seus processos, surgindo assim à era do controle estatístico, já que, a inspeção passou a ser feita por amostragem, tendo como foco o desempenho e a qualidade (QUEIROZ, 2013, p.5).

De acordo com Queiroz (2013, p.3) importantes autores buscaram definir o conceito de qualidade, entre eles W. Eduards Deming, Joseph M. Duran, Philip Crosby e Kaoru Ishikawama, os quais apresentavam, respectivamente, como conceitos para a qualidade de ser a melhoria contínua, a adequação ao uso, a conformidade com os requisitos, o produto que satisfaça ao cliente. Porém nenhum conceito é absoluto e todos estão corretos.

Observa-se que as organizações além de visarem produzir um produto de qualidade procuram superar as expectativas do consumidor, pois a globalização abre novas possibilidades de consumo para os clientes. Neste mesmo sentido Llatas (2011, p.186), expõe “aos poucos, a intensificação da concorrência ressaltou a importância da qualidade como elemento diferenciador dos produtos”.

Nos anos 50 iniciou a fase da qualidade total, uma era marcada pela padronização que visou garantir um padrão para realizar a produção, o foco deixou de ser o produto ou o serviço e se direcionou para o sistema de qualidade. Nos anos 80 surgiu a era da gestão da qualidade total, devido à globalização e a disputa pelo mercado consumidor (QUEIROZ, 2013, p.5).

Todavia, para a organização atender a terceira era, a da gestão da qualidade total, deve criar estratégias que possibilitem atingir essa qualidade, e uma das estratégias deve ser direcionada para os funcionários. Pois, conforme Chiavenato (2014b, p.2) as organizações são dotadas de recursos, no entanto basicamente é constituída de pessoas, deste modo, são as pessoas que impulsionam o funcionamento das ações da organização.

Segundo Hargreaves et al. (2005, p.18) “A qualidade só aparece se os profissionais envolvidos com o serviço estão comprometidos com o trabalho e se as empresas, por sua vez, praticam política de valorização e capacitação de pessoal”. Neste sentido, observa-se que o investimento na gestão de pessoas é de grande importância para o desenvolvimento da empresa, pois são por intermédio dos funcionários que as empresas realizam e padronizam suas ações para obter a qualidade de seus produtos e serviços, e assim atender as expectativas de seus clientes (CHIAVENATO, 2014, p.2).

2.2.2 Gestão da Qualidade Total (QT)

A qualidade total pode ser definida como um conjunto de atitudes e métodos inseridos nas organizações com o propósito de melhorar continuamente seus produtos e serviços, e assim atender as expectativas de seus consumidores, além de visar manter-se em atividade no mercado (SANTOS, 2013, p.106).

Com base em Carvalho & Paladini (2012, apud Andreoli & Bastos 2017, p.72) pode-se compreender:

A gestão da qualidade total como o modo de gestão de uma organização, centrado na qualidade, baseado na participação de todos os seus membros, visando ao sucesso ao longo prazo, por meio da satisfação do cliente e dos benefícios para todos os membros da organização e da sociedade.

Vale mencionar, que diante das buscas das empresas em melhorar seus produtos e serviços, muitas utilizam o ISO 9000 (Organização Internacional para a Padronização), como fins de certificação da qualidade total (SANTOS, 2013, p.106). Uma das normas do ISO 9000 enfatiza que as empresas devem ouvir as críticas dos clientes para que possam atender suas necessidades (LLATAS, 2011, p.190).

É possível extrair dos parágrafos anteriores que a gestão da qualidade total compreende ações gerenciais com direcionamentos estratégicos que buscam sempre pelas melhorias contínuas nos produtos e serviços para atender os consumidores, e assim gerar satisfação. Contudo, para que a empresa atinja a satisfação dos seus clientes é primordial que todos os envolvidos realizem corretamente suas funções, pois a gestão da qualidade não depende exclusivamente apenas da alta administração ou de um departamento específico da empresa, mas exige o comprometimento de todos os funcionários sem qualquer tipo de exceção (LLATAS, 2011, p.186).

No mesmo contexto Andreoli & Bastos (2017, p.73) citam, que para que a empresa possa atingir os resultados com a gestão da qualidade total é de grande relevância que ocorra a cooperação de todos os funcionários, de maneira que a empresa crie ferramentas de comunicação, que venha a possibilitar uma integração do funcionário com o ambiente de trabalho para que todos identifiquem suas atuações na organização.

2.3 Qualidade de Vida no Trabalho

A qualidade de vida no trabalho é um dos assuntos que mais vem sendo debatidos no ambiente empresarial. No entanto, convém mencionar que os estudos que visam identificar e aferir a importância da qualidade de vida no trabalho não se iniciaram recentemente. Sendo, possível observar vários autores direcionados para o estudo de QVT (WAGNER et al., 2014).

Entre os estudiosos sobre o tema, cita-se Elton Mayo, que apresentou um dos estudos mais relevantes. As investigações realizadas por Mayo ocorreram no início da década de 20, ao qual, visava por observar como os fatores do ambiente externo influenciavam o trabalhador no alcance da produtividade esperada pela empresa. Em seguida, se apresentaram outros estudiosos como Eric Trist e colaboradores na década de 50, na Inglaterra. Na concepção dos estudos de Eric, a qualidade de vida no trabalho envolvia um conjunto de elementos que não deveriam ser observados de maneira isolada, ou seja, Trist avaliava pela ótica de um trinômio, composto por indivíduo, trabalho e organização a serem analisados ao mesmo tempo (RODRIGUES, 1994).

Ainda com base em Rodrigues (1994), o estudo da qualidade de vida no trabalho apenas evoluiu no final da década de 70, em decorrência da evolução dos métodos gerenciais

adotados pelas indústrias japonesas que visavam qualidade. Vale destacar que durante as evoluções dos estudos no que se refere à qualidade de vida no trabalho, se nota uma dinâmica processada em diferentes campos, porém há em comum a preocupação com relação ao indivíduo em seu local de trabalho e as consequências do bem-estar para empresa e para o próprio funcionário (RODRIGUES,1994).

Quando a abordagem da qualidade de vida está direcionada ao trabalho, nota-se também a busca de pensamentos para definir de fato o que seria esse conceito. Dessa forma, assim como a evolução do campo do QVT, sua definição também se modificou (WAGNER et al., 2014).

Inicialmente o conceito de qualidade de vida no trabalho era tratado com a percepção do empregado em relação ao trabalho nos aspectos direcionados para a saúde e para satisfação, posteriormente QVT estava sobre uma definição relacionada para métodos para melhorar os locais de trabalho. Em seguida, foi abordada como uma ideologia. E por último, a abordagem de qualidade de vida do trabalho está mais global, ou seja, programas direcionados para satisfação do funcionário, mas também, para trazer resultados mensuráveis para empresa em seus produtos e serviços (PAIVA; COUTO apud WAGNER et al., 2014, p.192).

Para Romero et al. (2013) a qualidade de vida no trabalho pode ser definida pela busca da empresa em procurar gerar satisfação ao trabalhador, de modo, a objetivar pela diminuição do mal-estar e do excesso de esforço físico das atividades. Enquanto, Sato (1996) citado por Guimarães & Grubits (2004, p.214) informa que “o QVT vem resgatar noções como motivação, satisfação, saúde-segurança no trabalho, envolvendo discussões mais recentes sobre novas formas de organização do trabalho e novas tecnologias”.

Conforme já contextualizado, a qualidade de vida no trabalho está tornando-se um dos temas em constantes discussões nos meios empresariais, tendo em vista a necessidade das empresas em ter novos diferenciais competitivos (CHIAVENATO, 2014b, p.5).

Neste sentido, Romero et al. (2013, p.153), conceituam:

As definições e vertentes que envolvem a qualidade de vida no trabalho indicam que, no momento atual, ela não é mais um modismo e, sim, um processo que aumenta a **vantagem competitiva das organizações**¹, por meio do desenvolvimento integral das pessoas. Atualmente, as ações de QVT não podem mais ser consideradas apenas para melhorar a imagem da empresa, por isso é importante que os gestores analisem os fatores que potencializam ou dificultam os programas de QVT.

Ainda no contexto de QVT como vantagem para empresa, Nadler e Lawler citado por Rodrigues (1994, p.75) afirmam que a “QVT é a grande esperança das organizações para atingirem altos níveis de produtividade², sem esquecer a motivação e satisfação do indivíduo”. Com base no entendimento dos autores é possível observar que as empresas que utilizam dos programas da qualidade de vida no trabalho podem obter vantagens competitivas, pois ao gerar um bem-estar para o funcionário no ambiente de trabalho obterá um melhor desempenho do profissional, com isso irá melhorar a qualidade dos produtos e/ou serviços, assim com a possibilidade de melhorar a margem de receitas acarretando em circunstâncias positivas também para empresa.

Cita-se como exemplos de vantagens para as empresas que utilizam com seriedade os programas de qualidade de vida no trabalho, aumento de produtividade,

¹ Grifo do autor do trabalho de conclusão de curso.

² idem

diminuição de rotatividade de funcionários, aumento das receitas e diminuição de absenteísmo (RODRIGUES, 1994). Enquanto que a ausência de preocupação da qualidade de vida do trabalho pela empresa pode gerar prejuízos ao trabalhador, como falta de disposição, sofrimento, depressão e falta ou excesso de fome, os quais afetarão diretamente o ambiente de trabalho (WACHOWICZ, apud WALGER et al., 2014, p.193).

Segundo pesquisas realizadas pela Associação Internacional do Controle do Estresse (ISMA-BR, sigla em inglês), 30% dos profissionais brasileiros sofrem da chamada Síndrome de Burnout, o esgotamento mental intenso causado por pressões no ambiente profissional. Também é cada vez mais frequente o afastamento de trabalhadores por quadros depressivos e outras síndromes, como stress e a do pânico.

Segundo a Previdência Social, o estresse está no ranking dos motivos que mais afastam os profissionais de suas atividades no trabalho por mais de 15 dias. Só fica atrás de traumas provocados por acidentes e pelas Doenças Osteomusculares, como as lesões por esforço repetitivo. Já a Organização Mundial de Saúde (OMS) alerta que a depressão é uma das doenças mais frequentes na população mundial, sendo uma das maiores questões de saúde pública atualmente.

2.3.1 Fatores que influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho

Com o cenário social atual que demonstra um aumento da expectativa de vida, há consequentemente uma maior permanência em desempenhar atividades em prol de alguma empresa. Em contraparte, há a preocupação da empresa em criar e desenvolver um ambiente favorável aos funcionários, com segurança, bem-estar e conforto (GRAMMS & LOTZ, 2017).

No entanto, diante de tal cenário, surgem as necessidades de as empresas identificarem e intervirem nos fatores de não qualidade de vida. “As empresas devem estar atentas aos instrumentos metodológicos disponíveis para captação e interpretação das necessidades de seus funcionários e utilizar essas informações” (OLIVEIRA, 2004, p.17).

De acordo com Chiavenato (2014a, p.402) os trabalhadores podem sofrer influência oriunda das condições ambientais de trabalho, tais como, iluminação, ruídos, temperatura, ventilação e relacionamento interpessoal com os superiores e colegas. Observa-se que muitos fatores são desencadeadores de ações direcionadas para programas de qualidade de vida no trabalho. O quadro 02 apresenta as identificações dos ambientes, assim como as identificações dos fatores que podem afetar o trabalhador.

Quadro 02: Ambiente de trabalho e os fatores.

Ambiente de Trabalho	Fatores
Físico: ligados ao bem-estar	– Iluminação: luminosidade adequada a cada tipo de atividade. – Ventilação: remoção de gases, fumaça e odores desagradáveis, bem como efetivar a proibição de fumar ou utilização de máscaras, caso necessário. – Temperatura: manutenção de níveis adequados de temperatura. – Ruídos: remoção de ruídos ou utilização de protetores auriculares. – Conforto: ambiente agradável, repousante e aconchegante.

Psicológico: ligados ao bem-estar psicológico:	Relacionamentos humanos agradáveis. – Tipo de atividade agradável e motivadora. – Estilo de gerência democrático e participativo. – Eliminação de possíveis fontes de estresse. – Envolvimento pessoal e emocional.
Aplicação de princípios de ergonomia: para eliminar a fadiga, envolvendo:	– Máquinas e equipamentos adequados às características dos usuários. – Mesas e instalações ajustadas ao tamanho das pessoas. – Ferramentas que reduzam a necessidade de esforço físico humano.

Fonte: Adaptado de Chiavenato (2014a, p.402).

Diante da contextualização quanto aos fatores, convém ressaltar que as empresas devem procurar identificar quais são e quem interage nas atividades dos funcionários. Sendo necessária tal identificação para diminuir os impactos dos fatores no bem-estar do funcionário. Entretanto, Werther Junior & Devis (1983, p.72) salienta que “os esforços para identificar e melhorar a QVT procura tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios, sendo a QVT afetada por muitos fatores, além dos já citados como externos os outros podem ser: supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e projeto de cargo”. Neste caso, o autor verifica que a natureza do cargo é que envolve mais intimamente o trabalhador.

2.3.2 A Satisfação a partir das Necessidades - Teoria de Maslow

Uma das teorias motivacionais mais conhecida é a de Abraham Maslow, na qual a motivação se conceitua sobre a forma de hierarquia de necessidades (figura 1), aos quais, as pessoas realizam suas ações conforme seu nível de necessidade, ou seja, as pessoas são motivadas por alguma necessidade a ser alcançada e assim procuram por recursos que auxiliem na satisfação dela (CHIAVENATO, 2014c, p.129).

Conforme Robbins & Judge (2014, p.135):

A teoria de Maslow recebeu amplo reconhecimento, em particular entre os gestores. Ela é intuitivamente lógica e fácil de entender. Quando foi lançada, forneceu uma alternativa convincente em relação às teorias comportamentais que viam somente as necessidades fisiológicas e de segurança como importante.

Observa-se que a teoria de Maslow é de grande relevância no ambiente organizacional, pois apresenta uma visão mais humanista, uma vez que expõe que as pessoas são motivadas por necessidades de vários aspectos, de modo que, apenas uma remuneração financeira pode não gerar ao funcionário uma motivação em realizar suas atividades, porém tal motivação pode surgir de outros elementos, como por exemplo, atenção, respeito e participação (GIL, 2001).

Figura 01 - Hierarquia de Necessidades de Maslow e os meios de satisfação a serem desenvolvidos com os programas de QVT.



Fonte: Chiavenato (2014c, p.129).

Com relação à pirâmide das necessidades criada por Maslow as pessoas possuem necessidades em escalas, com a ideia de que cada pessoa visa satisfazer suas necessidades pessoais e profissionais conforme o degrau que se encontra. O primeiro nível da pirâmide é formado pelos fatores fisiológicos, tais como fome, sede e sono; acima se encontra a necessidade de segurança e proteção (estar livre de perigo ou de algum tipo de privação). Em seguida surgem às necessidades sociais (amizades, relacionamentos, afeto, etc.) e posteriormente há a necessidade de estima (autoconfiança, a maneira como a pessoa se autoavalia, etc.) e, no topo da pirâmide a necessidade de auto realização (realização do potencial) (CHIAVENATO, 2014b).

Chiavenato (2014b), conceitua que há duas classes de necessidades. A primeira classe cita-se como sendo a do baixo nível ou primária, a qual é composta pelos dois primeiros degraus da pirâmide, assim sendo, as necessidades fisiológicas e de segurança. E a segunda classe, cita-se como sendo a de alto nível ou secundária, composta pelas necessidades sociais, estima e de auto realização. De acordo com esta teoria, as necessidades são realizadas em ordem, ou seja, se alcança as necessidades primárias para posteriormente se buscar alcançar as satisfações das necessidades secundárias. Uma vez satisfeita uma das necessidades esta deixa de ter importância para pessoas.

Diante do contexto abordado pela teoria das necessidades de Maslow é importante destacar que as empresas devem identificar quais são as necessidades de seus funcionários para poder proporcionar um melhor ambiente. Pois de acordo com Fernandes e Gutierrez (1998) citado por França (2004, p.34) “a qualidade de vida no trabalho é afetada ainda por questões comportamentais que dizem respeito às necessidades humanas”.

Cumprido ressaltar com base no entendimento dos autores citados que a teoria de Maslow tem muito a oferecer ao ambiente empresarial, pois a partir do momento que o gestor entende que as pessoas são formadas em sua essência por necessidades a serem alcançadas e que essas necessidades podem influenciar o desempenho profissional, o gestor pode optar por buscar melhorias constantes no ambiente profissional com o propósito de promover uma melhor qualidade de vida no trabalho, tendo em vista que, a necessidade uma vez não

satisfeita pode gerar transtornos físicos e/ou mentais para o profissional (GRAMMS & LOTZ, 2017, p.130).

2.3.3 Teoria dos dois fatores de Herzberg e a Qualidade de vida no Trabalho

Outra teoria motivacional que deve ser abordada dentro do ambiente organizacional é a desenvolvida por Frederik Herzberg, a teoria dos dois fatores que direciona para dois conjuntos de fatores de trabalho. Sendo o primeiro conjunto denominado de fatores motivacionais, devido estar relacionado com a motivação e satisfação do trabalhador em seu ambiente de trabalho, enquanto o segundo conjunto foi denominado de fatores higiênicos que quando ausente no ambiente de trabalho resulta na insatisfação (GRAMMS & LOTZ, 2017, p.130).

De acordo com Chiavenato (2014c, p.132), os fatores higiênicos (extrínsecos) estão relacionados com o local onde o funcionário realiza suas atividades para empresa, estando fora de seu controle. Cita-se como exemplo de fatores higiênicos o salário, tipo de chefia, diretrizes da empresa, regulamentos internos, entre outros. Em contraparte há os fatores motivacionais (intrínsecos), os quais estão sob o controle do funcionário devido envolver o interesse de crescer e se desenvolver no ambiente de trabalho.

Vale salientar que os dois fatores apresentados por Herzberg não se relacionam. Na hipótese de ocorrer ausência de alguns dos fatores higiênicos, irá ocasionar a insatisfação do funcionário, enquanto que fatores motivacionais quando precários ou ausentes apenas evitam a existência de satisfação (CHIAVENATO, 2014c, p.135).

Com relação à contribuição da teoria desenvolvida por Herzberg, as autoras Gramms & Lotz (2017, p.130) destacam como sendo inegável sua importância devido a necessidade das empresas de criar, identificar e mensurar de forma estratégica os fatores abordados pela teoria. Nota-se, no que se refere à teoria dos dois fatores, que o gestor tem que saber analisar os fatores higiênicos e motivacionais para que assim, possa gerar para seu funcionário um ambiente propício para seu bem-estar (GRAMMS & LOTS, 2017).

2.3.4 QVT – Modelos e programas

Conforme exposto anteriormente o patamar sob a importância do trabalhador para organização mudou, ocorrendo assim a necessidade de as empresas buscarem estratégias para proporcionar um ambiente mais satisfatório, ou seja, buscar por programas de qualidade de vida no trabalho que possam atender as necessidades do profissional e da empresa (CHIAVENATO, 2014, p.419a).

Segundo Másculo & Vidal (2011, p.234) os programas de qualidade de vida no trabalho podem ser os motivacionais, os de promoção da saúde e prevenção de doenças e de produtividade. Sendo que qualquer programa se desenvolve em quatro etapas, em primeiro ocorre o diagnóstico e posteriormente ocorre o planejamento, implementação e avaliação dos resultados nas respectivas ordens.

A empresa, ao adotar algum programa de qualidade de vida no ambiente de trabalho, deve procurar modelos e instrumentos para mensurar se o objetivo proposto pelo programa está sendo atingido. Sendo fundamental, que uma vez mensurados, a empresa busque prevenir e remover os fatores apresentados como influenciador nas atividades, além de verificar se há necessidade de realizar modificações e melhorias (GRAMMS & LOTS, 2017).

Importante salientar, que a missão estratégica do programa de QVT, é atingir os resultados de aumento na satisfação do colaborador, da saúde, melhor desempenho, diminuir o estresse das atividades e melhorar o clima organizacional. Observa-se que quando as empresas adotam os programas de qualidade de vida no trabalho (PQVT), existe a necessidade de se ter uma base de conhecimentos sob as teorias da necessidade de Maslow e a teoria dos dois fatores de Herzberg; além de conhecimento sob o índice de desenvolvimento humano (IDH) para avaliar os programas e ter uma correta compreensão (GRAMMS & LOTS, 2017). Com relação ao IDH, este serve de balizador quanto ao desenvolvimento da sociedade em uma região, sendo mensurável a saúde, educação e a renda (PNUD, 2017).

Entre os modelos de QVT, o presente estudo apresenta o de Walton, o modelo de Hackman e Oldham, e o modelo de Nadler e Lawler. Tais modelos servem de referência quanto aos instrumentos a serem utilizados nas organizações para fins de mensuração da qualidade de vida no trabalho, assim como na realização dos diagnósticos (GRAMMS & LOTS, 2017).

Richard Walton criou um modelo onde identificou que a QVT está inserida em uma relação de conciliação e equilíbrio da vida do profissional dentro e fora do ambiente organizacional. O modelo de Walton descreve a existência de oito fatores que afetam a QVT: compensação justa e adequada, condições de segurança e saúde no trabalho, utilização e desenvolvimento da capacidade, oportunidade de crescimento contínuo e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, trabalho e espaço total de vida, e relevância social da vida no trabalho (CHIAVENATO, 2014a, p.421).

Por sua vez, no modelo de Hackman e Oldham, os fatores são apresentados sobre a dimensão psicológica, onde o cargo é fundamental, pois influencia nos resultados profissionais e consequentemente afeta a qualidade de vida no trabalho. Os fatores apresentados pelo modelo de Hackman e Oldham são variedade de habilidades, identidade da tarefa, significado da tarefa, autonomia, retroação do próprio trabalho e retroação (*feedback*) (CHIAVENATO, 2014a, p.421). De acordo com Chiavenato (2014a, p.421) o modelo de Nadler e Lawler se direciona para quatro fatores preponderantes para existência da qualidade de vida do trabalho, sendo a participação dos funcionários, reestruturação do trabalho, inovação no sistema de recompensa, e melhora no ambiente de trabalho.

Com base nos parágrafos anteriores é possível identificar a particularidade em comum entre os modelos de QVT que está no fato de todos enfatizarem um ambiente adequado, com a ciência da influência de fatores sob o desempenho dos funcionários e satisfação, cita-se como exemplo, melhor remuneração financeira, reconhecimento, questão psicológica, participação, entre outros.

2.4 Produtividade e Qualidade de Vida no Trabalho

Uma das estratégias a serem adotadas para o aumento da produtividade pelas empresas é a adoção dos programas de QVT para eliminar fatores do ambiente de trabalho que possam dificultar os relacionamentos com seus funcionários e consequentemente refletir nos produtos e serviços finais. Neste contexto França (2004, p.45) salienta que “a condição básica para o ambiente produtivo da empresa é criar modelos gerenciais efetivos de Qualidade de Vida no Trabalho”.

Para alcançar nível elevado de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas que participam ativamente nos trabalhos que executam e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas contribuições. A competitividade organizacional – e obviamente, a qualidade e produtividade – passam obrigatoriamente pela QVT (CHIAVENATO, 2014b, p.156).

Segundo Rodrigues (1994, p.92) “as intervenções do programa de QVT afetam positivamente a comunicação e coordenação que são condições preliminares para uma melhor produtividade”, e conseqüentemente para que uma empresa possa alcançar sua produtividade, deve investir em programas que promovam a saúde, bem-estar, e satisfação dos funcionários durante suas atividades na empresa (GRAMMS & LOTS, 2017).

De acordo com Romero et al. (2013, p.141) o objetivo da QVT está em criar estratégias para melhorar o ambiente de trabalho para os funcionários, tendo como conseqüências maior qualidade nos produtos e serviços, assim como uma maior produtividade. E sob essa interpretação, nota-se que os programas de qualidade de vida no trabalho podem influenciar a produtividade do funcionário em suas atribuições, evidenciando assim, a importância das organizações avaliarem o QVT sob a ótica de uma vantagem.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O estudo foi conduzido por meio da pesquisa qualitativa, pois o principal propósito estava em analisar a concepção dos funcionários em relação a qualidade de vida no trabalho, assim como verificar se a influência de fatores internos e externos afetam no desempenho das atividades. Inicialmente o estudo foi conduzido por meio da pesquisa bibliográfica para aclarar um melhor entendimento com relação ao tema. Desta forma a contextualização com base em autores renomados que realizam uma abordagem do tema em estudo foi de grande relevância. Diante disso, tornou-se necessário o uso da pesquisa exploratória. “O objetivo da pesquisa exploratória é situar-se em um problema sobre o qual o pesquisador não tem informações ou conhecimentos suficientes” (MIGUELES, 2004, p.135).

Para o desenvolvimento do estudo também se utilizou de pesquisa descritiva, pois tal pesquisa visa por buscar o máximo de informações com relação ao estudo e transcrever as informações para melhor esclarecimento. “A pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona os fatos ou fenômenos sem manipulá-los” (CERVO et al., 2007, p.61). Diante dos métodos citados, ou seja, pesquisa exploratória e descritiva busca-se ter uma visão mais ampla sobre QVT.

Vale salientar ainda, que o trabalho foi desenvolvido na forma de estudo de caso, pois é mais específico e concentrado no seu direcionamento e geralmente aplicado em empresas (LOPES, 2006, p.119).

A população é o público alvo ao qual a pesquisa é aplicada, sendo a totalidade de indivíduos com as mesmas particularidades. Quanto ao conceito de amostra é delimitar uma quantidade a ser estudada sob a população que foi delimitada por suas características (PRODANON & FREITAS, 2013, p.98). No presente caso, o questionário foi estruturado com 15 (quinze) perguntas fechadas, e teve como população os 21 funcionários da área operacional de uma indústria do segmento cerâmico, com localização no Município de Sinop do Estado de Mato Grosso Estes questionários em formato impresso foram aplicados aos trabalhadores com início no dia 19 de fevereiro de 2018 e com duração de quatro dias.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS

Para desenvolvimento do presente estudo, foi aplicado um questionário ao público alvo da pesquisa com a finalidade de atingir os objetivos, sendo respondido por todos os 21 (vinte e um) funcionários relacionados a produção da empresa. Vale destacar que o questionário foi estruturado com 15 (quinze) perguntas fechadas, sendo que as questões de um

a quatro (gráficos 1, 2, 3 e 4) são para a identificação dos avaliados, enquanto que as demais questões são para mensuração da qualidade de vida no trabalho.

Na primeira etapa de identificação, observou-se a predominância do gênero masculino, com 86% dos trabalhadores, enquanto que 14% é do gênero feminino. No que se refere à faixa etária, há predominância de trabalhadores entre 38 a 45 anos, com 38%, seguido de 19% dos que estão entre 30 e 37 anos, 15% entre 16 e 21 anos, 14% entre 22 e 29 anos e 14% com mais de 45 anos. Observa-se ainda, que há certa paridade na característica dos avaliados, ou seja, o grupo dos 38 a 45 anos e com os mais de 45 anos correspondem a 52% dos avaliados. Deste modo, o grupo jovem se caracteriza como sendo menor, não havendo exigência específica nesse sentido pela empresa. Em relação ao estado civil, 38% apontaram ser casados (as), seguido por 33% como sendo solteiros (as), 24% divorciados (as), 1% viúvo. E, no que se refere à escolaridade, 95% não concluíram o ensino médio. Sendo que 48% não terminaram o ensino fundamental, 28% não concluíram o ensino médio, 14% não tem alfabetização, 5% concluíram por completo o ensino fundamental. Nota-se que apenas 5% concluíram o ensino médio e nenhum dos pesquisados possui ensino superior ou tenha iniciado.

Feita a identificação dos trabalhadores, os demais questionamentos referem-se à sua realidade profissional, tendo sido identificados os seguintes cargos: auxiliar de produção (76%), entregador, gerente de produção, motorista e zelador com 5%, e conferente (4%).

Na análise sobre o tempo de permanência na empresa, foi possível observar que 62% dos avaliados têm de 01 a 03 anos de tempo de permanência na empresa, 29% de 04 a 07 anos, e que apenas 9% são funcionários a menos de 01 ano de empresa, o que vai de encontro a pesquisa realizada pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) em 2014, conforme exposto pelo JORNAL ESTADÃO, o tempo médio de permanência do brasileiro na mesma empresa estaria de pouco mais de três anos.

Especificamente sobre a função exercida, 48% dos entrevistados consideraram a função desempenhada como sendo ótima, 43% consideraram como sendo boa e 9% como sendo excelente. Não sendo apontado por nenhum dos entrevistados como sendo ruim ou péssima a função desempenhada nas suas percepções. No entanto, é possível apontar que há necessidade de criar melhorias no local de trabalho para converter o indicador de 43% apontado como sendo boa a função. Vale ressaltar que tal indicador de 43% não se apresenta como negativo, porém é fundamental que a empresa reavalie aspectos em torno das atividades desempenhadas para proporcionar um ambiente mais adequado, tendo em vista que insatisfações com o local de trabalho ou com as atividades realizadas podem vir afetar a empresa quanto a produtividade e o funcionário quanto aspectos de sua saúde (FRANÇA, 2014).

Ao serem questionados sobre o motivo principal para satisfação ou motivação com relação ao ambiente de trabalho, ou seja, salário, jornada de trabalho, relacionamento no ambiente de trabalho, possibilidade de conciliação entre família, trabalho e lazer, e por último as condições de trabalho (ambiente/ferramentas), 48% apontaram que a influência da satisfação ou motivação está relacionada com o salário, seguido com 24% os que consideraram que a influência estaria no relacionamento no ambiente de trabalho, 14% apontaram a jornada de trabalho, 14% a possibilidade de conciliar a vida profissional com vida familiar e lazer sendo que nenhum dos entrevistados assinalou haver influência originada das condições de trabalho (ambiente/ferramentas).

Como maior influência negativa ao desempenho das atividades foi indicada a temperatura, que representa o equivalente a 34%. Com 19% ficou a opção envolvendo a

segurança/equipamentos (EPI'S). E com 14%, ventilação, jornada de trabalho e turno de trabalho. Sendo que 5% apontaram a questão da higiene e limpeza como influência negativa.

Da análise desses dados, nota-se o percentual totalizado de 53% relativos a temperatura e segurança, de modo que tais agentes deveriam ser avaliados pela empresa em estudo, para buscar minimizar a influência no dia a dia das atividades desempenhadas pelos entrevistados. Pode-se mencionar que, de acordo com Chiavenato (2014), as pessoas são influenciadas geralmente por fatores de condições do trabalho, condições de tempo, além de questões envolvendo aspectos sociais. E para França (2004) os trabalhadores podem enfrentar vários fatores perturbadores a saúde, que podem vir a trazer desconfortos, além de restrições do indivíduo com relações ao aspecto familiar e social, sendo que tais fatores podem diminuir a qualidade de vida.

Os trabalhadores também foram questionados sobre as condições físicas dos profissionais, após uma jornada de trabalho e 67% apontaram que após a jornada de trabalho estão cansados, 14% acabam ficando estressados, 5% desanimados (as) ou desmotivados (as), em contraparte, apenas 14% avaliam estarem bem-dispostos para atividades fora do local de trabalho. Nota-se que se totalizam em 86% os que apontaram aspectos negativos existentes nas condições físicas após a jornada de trabalho.

No que tange aos fatores externos, 76% dos avaliados afirmam que fatores externos, tais como social ou familiar podem vir a afetar no ambiente interno da empresa, influenciando no desempenho do profissional. E apenas 24% afirmaram que não há influência do outro ambiente no desempenho das atividades. Diante do cenário indicado é possível assegurar com base em Sucesso (2002, p.13) que “as dificuldades emocionais decorrentes da vida pessoal interferem de forma significativa no desempenho profissional”.

Ainda sob a possível influência de um ambiente para com o outro, ou seja, do externo para interno e ao contrário, também foi questionado se há disposição após a jornada e 81% os que são afetados na vida externa em decorrência da atividade desempenhada, ou seja, que relatam não ter disposição física após a jornada de trabalho ou que teriam apenas às vezes e apenas 19% informaram ter disposição.

Nesse particular, convém ressaltar que os resultados obtidos em relação à jornada são compatíveis com os citados no parágrafo anterior, demonstra que há influência do ambiente interno sob o externo, assim sendo, o ambiente de trabalho sem qualidade de vida pode impactar na vida social e familiar do indivíduo.

Dos avaliados, 43% consideraram que nível de remuneração seria indicador de qualidade de vida no trabalho e 10% como sendo a flexibilidade no horário de trabalho. Os demais itens, como segurança para realizar as atividades, ser motivado no ambiente de trabalho, estabilidade profissional totalizaram em 42%, 5% avaliaram que a qualidade de vida no trabalho seria relacionamento amigável entre os superiores e colegas. Nota-se que remuneração obteve predominância em comparação com os demais itens, porém é possível observar que os profissionais não buscam tão somente a questão financeira, ou seja, há outros fatores determinantes para a qualidade de vida no trabalho, tais como a segurança para realizar as atividades, a estabilidade na empresa, relacionamento amigável e flexibilidade com o horário de trabalho, assim como o relatado por Romero, Silva e Kops (2013, p.153).

Os trabalhadores foram questionados, ainda, sobre sua percepção sobre a qualidade de vida no trabalho. Diante da questão, obteve-se com resultado que 100% acreditavam ter qualidade de vida no trabalho, o que não é compatível com os questionamentos anteriores, pois a totalidade de 86% dos funcionários após uma jornada de trabalho estão com algum aspecto negativo, na medida em que estão cansados, estressados ou

desanimados, ou seja, o ambiente profissional não está adequado, confirmado pelo fato de que 81% não realizam atividades físicas após a jornada de trabalho, ou apenas às vezes, contexto se faz necessário melhorias para os colaboradores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como fundamento a Qualidade de Vida no Trabalho como fator de suma importância para as empresas que visam buscar uma permanência no mercado com um diferencial competitivo. Nele, foi avaliada, dentro das características do mercado e realidade dos trabalhadores, se há qualidade de vida no trabalho para os funcionários de uma indústria cerâmica de Sinop-MT. Para tanto, foi realizada a identificação dos funcionários da empresa em estudo, bem como, os cargos desempenhados por tais profissionais. Também foram identificados fatores que influenciam de forma positiva e negativa, tendo o salário, como maior fator positivo, e a temperatura de maneira negativa.

Com a pesquisa pode-se apontar ainda que a empresa mesmo diante do ramo que atua e da atividade aos quais os funcionários devem se submeter, ou seja, alta temperatura, ventilação, entre outros fatores, nenhum dos pesquisados avaliou as atividades como, ruim ou péssima, conforme exposto no gráfico sete, sendo que a maioria avaliou como ótima a função desempenhada.

Deste modo, cumpre mencionar que o tema abordado proporcionou mais conhecimento sob o conteúdo de qualidade de vida no trabalho, além de possibilitar para a empresa que foi objeto de estudo, a percepção dos funcionários quanto ao ambiente de trabalho, e ainda possibilitando para os gestores criarem melhorias, que possam gerar resultados positivos na vida do profissional dentro da organização e que possam refletir ainda na vida familiar, social, até mesmo da própria organização de buscar melhorias para assim aumentar a produtividade e a lucratividade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDREOLI, T. P.; BASTOS, L. T. **Gestão da Qualidade: Melhoria Contínua e busca pela excelência**. 1.ed. Curitiba: InterSaberes, 2017.

BOM SUCESSO, E. P. **Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho**. 1.ed. Rio de Janeiro: Qualitymark. 2002.

GIL, A. C. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. 1.ed São Paulo: Atlas, 2001.

CERVO, A. L. et al. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4.ed. Barueri, SP: Manole, 2014a.

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

_____. **Teoria geral da administração: Abordagens descritivas e explicativas, volume II**. 7.ed-Barueri, SP: Manole, 2014c.

_____. **Iniciação à Administração Geral**. 3.ed Barueri, SP: Manole, 2009.

_____. **Gerenciando pessoas: o passo decisivo paa a administração participativa**. 1.ed. São Paulo: Makron Books, 1994.

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

FRANÇAS, A. C. L. **Qualidade de vida no Trabalho – QVT: Conceitos e práticas na empresa da sociedade pós-industrial**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2004.

GRAMMS, L. C.; LOTZ, E. G.. **Gestão de qualidade de vida**. 1.ed. Curitiba: InterSaberes, 2017.

GUIMARÃES, L. A. M.; GRUBITS, S. **Saúde mental e trabalho**. Vol I. 2.ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

HARGREAVES, L.; et al. **Qualidade em prestação de serviço**. 2.ed. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2005.

KNAPIK, J. **Gestão de pessoas e talentos**. 2. ed. Curitiba: Ibplex. 2008.

JORNAL ESTADÃO. Disponível em:

<<http://economia.estadao.com.br/noticias/geral,brasileiro-fica-mais-tempo-no-emprego,185058e>> Acesso em 08 maio 2018.

LIATAS, M. V. (Org). **OSM: Organização, sistemas e métodos - uma visão contemporânea**. 1.ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

LOPES, J. **O fazer do trabalho científico em ciência sociais aplicadas**.1.ed.Recife: Ed. Universitária da UFPE, 2006.

MASCARENHAS, A. O.; VASCONCELOS, F. C. **Tecnologia na gestão de pessoas: estratégias de auto-atendimento para o novo RH**. 1.ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

MÁSCULO, F. S.; VIDAL, M. C. **Ergonomia: Trabalho adequado e eficiente**. 1.ed. Rio de Janeiro, Elsevier: ABEPRO, 2011.

MIGUELES, C. **Pesquisa: Por que os administradores precisam entender disso?** 2.ed. Rio de Janeiro: E-papers serviços editoriais, 2004.

NETO, C. **Gerência da qualidade total: estratégia para aumentar a competitividade da empresa brasileira**. Belo Horizonte: Fundação Cristiano Ottoni, 2016.

OLIVEIRA, O. J. (org). **Gestão da qualidade**. 1.ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

PRODANON, C. C.; FREITAS, C. E. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas de técnica das pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2.ed. Novo Hamburgo: Freevale, 2013.

QUEIROZ, E. K. R. de. **Qualidade segundo Galvin**. 1 ed. Spal. São Paulo: Anrablume, 2013.

ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A.. **Fundamento do comportamento organizacional**. [Tradução: Ana Julia Perroti e Cecília Maduro]12. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 1.ed.Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

ROMERO, S. M. T. et al. **Gestão de pessoas: conceitos e estratégicas**. 1.ed. Curitiba: InterSaberes, 2013.

SARAIVA, P. M. Empreendedorismo; **Do conceito à aplicação, da ideia ao negócio, da tecnologia ao valor**. 3. Ed., Revista Ampliada, 2015.

SANTOS, L. F. B. **Evolução dos pensamentos Administrativos**. 1.ed. Curitiba: Inter Saberes, 2013.

SOBRAL, F.; PECCI, A. **Teoria da administração**. 1.ed.-São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

SELEME, R.; STADLER, H. **Controle da Qualidade: As ferramentas essenciais**. 1.ed.Curitiba: InterSaberes, 2012.

STADLER, A.; PAMPOLINI, C. P. G. **Gestão de pessoas: ferramentas estratégicas de competitividade**. 1.ed. V.8 (coleção gestão empresarial) -Curitiba: InterSaberes, 2014.

WAGNER, C.; et al. **Motivação e satisfação no trabalho: em busca do bem-estar de indivíduos e organizações**. 1.ed. Curitiba: InterSaberes, 2014.

WERTHER JUNIOR, E.; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos**. São Paulo: McGraw Hill, 1983.