

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

QUALITY OF LIFE AT WORK: STUDY CASE IN A FINANCIAL INSTITUTION

Cassiane Pozzan*

Gisele Girardi**

Eliana Andréa Severo***

RESUMO

A gestão de pessoas é essencial para a evolução das empresas, pois visa a qualidade de vida no trabalho (QVT), para o melhor rendimento dos colaboradores e a concretização das metas organizacionais. As condições de trabalho aos quais os funcionários estão submetidos, bem como os benefícios recebidos influenciam diretamente na qualidade do serviço e no desempenho dos processos. O objetivo deste estudo visa analisar as ações de QVT e a satisfação dos colaboradores de uma instituição financeira situada na região Norte do Rio Grande do Sul. A metodologia utilizada tratou-se de uma pesquisa qualitativa e exploratória sob o escopo de um estudo de caso. Os resultados destacam que a QVT é um fator que gradativamente necessita mais atenção dentro da organização e que através dela pode-se medir e avaliar as condições de satisfação e rendimento no ambiente de trabalho, considerando questões como o comprometimento e a saúde do colaborador, sua percepção sobre a empresa e o ambiente em que está inserido. Dessa forma, pode-se mensurar a qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Gestão de pessoas. Qualidade de vida no trabalho. Motivação. Desempenho.

ABSTRACT

People management is essential for the development of enterprises, it aims to quality of working life (QWL) for the best performance of employees and the achievement of organizational goals. Working conditions to which employees are subject, as well as the benefits received directly influence the quality of service and performance of processes. The aim of this study is to analyze the actions of QWL and satisfaction of employees of a financial institution located in the northern region of Rio Grande do Sul. The methodology treated is a qualitative and exploratory research under the scope of a study case. The results highlight that the QWL is a factor that gradually need more attention within the organization and through it you can measure and assess the conditions of satisfaction and efficiency in the workplace, considering issues such as commitment and health of employees, their perception of the company and the environment in which it operates. Thus, one can measure the quality of life in the workplace.

Keywords: People management. Quality of life at work. Motivation. Performance.

* Graduada em Administração (IMED). Email: <cassianepozzan@hotmail.com>.

** Aluna do Curso de Psicologia (IMED). Email: <gisele_girardi@hotmail.com>.

*** Doutora em Administração (PUCRS/UCS). Professora de Graduação e do Mestrado em Administração da IMED. Email: <eliana.severo@imed.edu.br>.

1 INTRODUÇÃO

A Gestão de Pessoas (GP) é essencial para a gestão organizacional das empresas e a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Neste contexto, a GP auxilia a organização a alcançar seus objetivos e metas, desenvolvendo e mantendo a QVT, políticas éticas e comportamento socialmente responsável.

Segundo Barreto (2012), a GP é uma área sensível à mentalidade predominante nas organizações, é contingencial, situacional e depende de vários aspectos como a cultura e a estrutura existente em cada organização, as características de todo o contexto ambiental, o seu negócio, a tecnologia e os processos internos.

Os programas de QVT são elaborados com o objetivo de criar estratégias que promovam um ambiente estimulante, que possa dar suporte ao indivíduo e à empresa, consciente de que a saúde reflete diretamente na qualidade e produtividade de seus funcionários (CARMELLO, 2015). A QVT é uma compreensão abrangente e comprometida sobre as condições no trabalho, incluindo aspectos de bem-estar, saúde, segurança física, mental, social, capacitação para realizar tarefas com segurança e bom uso da energia pessoal (LIMONGI-FRANÇA; ASSIS, 1995; LIMONGI-FRANÇA; OLIVEIRA, 2005).

Neste sentido, a QVT se constitui numa ferramenta importante para as organizações e visa dois aspectos importantes: i) o bem-estar do trabalhador; ii) e a eficácia organizacional; Contudo, a QVT vem sendo abordada como um construto multidimensional e em desenvolvimento, que visa à humanização do trabalho e que depende de paradigmas individuais (ATHAYDE; BRITO, 2010; SILVA; PEDROSO; PILATTI, 2010; BRAZ et al., 2011; MOLINA; RUIZ, 2011; VENSON et al., 2011; TEIXEIRA; RUIZ, 2013).

Neste contexto, este estudo tem como objetivo analisar as ações de QVT e a satisfação dos colaboradores, bem como os benefícios ofertados, em uma agência de atendimento pertencente à uma Instituição Financeira (IF), localizada no Norte do Rio Grande do Sul (RS). Perante o exposto, a questão de pesquisa é traduzida por: Como a qualidade de vida no trabalho influencia na satisfação dos colaboradores de uma Instituição Financeira?

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 GESTÃO DE PESSOAS

A GP ou Administração de Recursos Humanos (ARH) ocorre por meio de um conjunto de técnicas e instrumentos que fornecem aos trabalhadores e a empresa maior

estabilidade e segurança, proporcionando o funcionamento eficaz através de uma padronização de comportamentos e benefícios (CREPALDI; STUANI; RODRIGUES, 2013).

A criação da área de Recursos Humanos (RH) deu-se somente a partir do surgimento das ciências comportamentais, onde então, se reconheceu o real valor da Gestão de Recursos Humanos (GRH), principalmente devido ao reflexo de suas práticas no desempenho das organizações. Além de beneficiar as empresas buscando melhorias para a organização e seus integrantes, possui diversas táticas que auxiliam desde a seleção do pessoal até o seu desenvolvimento profissional (SCROGGINS; BENSON, 2010).

Entretanto, o ponto de vista populacional ainda é de que a existência do trabalho se dá devido a necessidade de sobrevivência, sem envolver o bem-estar e a qualidade de vida (LIMONGI-FRANÇA; OLIVEIRA, 2005). Contudo, o trabalho também é considerado um vínculo social, assim, cria-se um sentimento de aceitação, que comporta os interesses humanos, sem conter relações superficiais, garante a qualidade de vida do trabalhador, sendo realizado mais eficientemente, gerando um objetivo final, garantindo segurança, autonomia e sendo fonte de expressão de relações humanas satisfatórias (MORIN, 2001). Desta forma, em parte, é responsabilidade da GP, auxiliar na modificação da cultura do trabalho como fonte de sofrimento, tornando-o fonte de prazer.

Toda e qualquer empresa que busca o sucesso nos negócios necessita de uma área de GP estruturada, devido às vantagens que esta área proporciona ser de grande relevância até mesmo quanto aos demais concorrentes, podendo ser uma empresa diferenciada das demais por reter bons profissionais, satisfeitos com a organização e desempenhado suas respectivas funções com excelência, concretizando ótimos resultados para a empresa (BOSELIE; DIETZ; BOON, 2005; CREPALDI; STUANI; RODRIGUES, 2013).

2.2 BENEFÍCIOS

Segundo Conte (2003), a importância da QVT reside no fato de que a maior parte dos dias são passados dentro do ambiente de trabalho. Desta forma, os funcionários que possuem qualidade de vida na empresa são mais felizes e produzem mais, resultando em uma maior probabilidade de se obter qualidade de vida pessoal, social e familiar. Assim, as empresas tornam-se as maiores responsáveis por manter esse equilíbrio entre trabalho e vida pessoal. Um modo de auxiliar para que isso ocorra se dá através dos benefícios que a empresa oferece, sendo o mesmo uma forma de remuneração indireta que a organização oferece aos colaboradores (ARAÚJO, 2006).

Conforme Silva (2014), ao analisar os benefícios que promovem qualidade de vida na empresa, destacam-se: na área da saúde, auxílio doença, assistência médica, psiquiátrica e psicológica, tratamentos de dependências química, terapia, plano médico, assistência odontológica, desconto na compra de medicamentos, ginástica laboral durante o expediente, academia, entre outros. Ainda conforme o autor, ao que corresponde a alimentação, destaca-se tíquete, vale-supermercado, refeições coletivas.

Além disso, ainda existe o benefício direcionado para a educação e desenvolvimento que envolve seguro educação, bolsas de estudo, cursos de idiomas, treinamentos, oportunidades de carreira em outras unidades da empresa, palestras, segurança no trabalho, apoio pré-aposentadoria (SILVA, 2014). O autor destaca também ao que tange a carreira, a política de promoção com base na avaliação de desempenho, prioridade no recrutamento interno, plano de carreira, trainees. Sobre as formas de remuneração e auxílios: remuneração por competências e habilidades, remuneração variável, participação nos lucros e resultados (PLR), 14º salário, previdência privada, seguro de vida, estacionamento, transporte, venda de produtos da marca da empresa com desconto, assistência jurídica, etc.

Os benefícios voltados para a integração e lazer visam promover atividades para melhorar o clima organizacional. Também destaca-se a comunicação interna que abrange segurança e confiança na gestão, sinergia entre líderes e subordinados, valorização e incentivo às sugestões dos funcionários, salas amplas, claras e abertas, avaliação 360 graus, pesquisa de clima periódica, clareza e abertura na comunicação interna, ambiente de trabalho que proporcione as pessoas sentirem-se livres para participar, criar e ter iniciativa (BOSELIE; DIETZ; BOON, 2005; ARAÚJO, 2006; SILVA, 2014).

A partir dos benefícios destacados, descreve-se a QVT como um método que visa facilitar e suprir as necessidades do empregado ao desenvolver suas atividades na organização, tendo como ideia o fato de que as pessoas são mais produtivas quando estão satisfeitas e envolvidas com o próprio trabalho (LIMA, 1998). A partir destas análises, a humanização da QVT deve ser pensada de forma ampliada, além do ambiente de trabalho, no próprio social do indivíduo, assim, os funcionários que estiverem mais motivados trabalham melhor e promovem maior lucratividade para a empresa. Isso influencia na boa saúde do funcionário, diminui o absenteísmo e a ociosidade (ROSALINO; BARDAGI, 2008).

2.3 AÇÕES DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Walton (1973) enfatiza que a insatisfação com o trabalho é extremamente prejudicial, sendo um problema que afeta grande parte dos funcionários. Desta forma, os gestores buscam maneiras de reduzi-la na organização, entretanto, essa questão é complexa em virtude da dificuldade de isolar e identificar as causas responsáveis por afetar a QVT. Além disso, estudos da literatura sobre a QVT demonstra que não há consenso quanto à sua definição em virtude de se tratar de uma área de estudo multidisciplinar e recente que vem sendo objeto de constante evolução e transformações (LIMONGI-FRANAÇA, 2007; ALFENAS; RUIZ, 2015; COSTA, 2016).

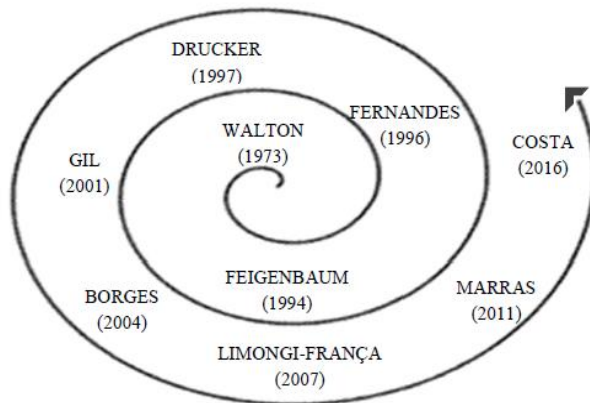
Seguindo esse conceito, muitas empresas intituladas como as melhores em gestão de pessoas, destacam-se no aumento da produtividade baseando-se na QVT, ao inserirem em seu planejamento e gerenciamento dos recursos humanos (ALVES, 2011). Neste contexto, a inclusão da QVT dentro das empresas gera inúmeros benefícios como a redução de custos com a saúde dos trabalhadores, apresentando diminuição dos níveis de estresse, menor incidência e prevalência de doenças ocupacionais, e isso ainda, associado ao ganho secundário no aumento de produtividade (ANGELUCI et al., 2005).

Para Drucker (1997), o trabalho é essencial na consciência humana desde a antiguidade, isto deve-se ao fato de que o homem não é definido perfeitamente como um instrumento, e o desenvolver de instrumentos e abordagens que objetivam a organização dos processos do trabalho é algo específico do ser humano. Partindo de um conceito mais global, formado por Costa (2016), levando em consideração os aspectos da humanidade, é cada vez mais imprescindível refletir sobre o ambiente de trabalho de forma à torna-lo um espaço que promova saúde. Feigenbaum (1994) complementa o conceito ressaltando que a QVT se baseia no princípio onde o comprometimento ocorre de forma natural quando o colaborador se sente envolvido nas decisões que influenciam suas ações.

De forma a atender às complexidades das necessidades humanas, as organizações devem ser cautelosas sobre seu modo de gerir estas pessoas, proporcionando estímulos, capacitações, entre outras ferramentas para que sintam orgulho em fazer parte da empresa. Sabendo-se que a motivação do funcionário eleva seu potencial e seu rendimento no trabalho, os ganhos para ambas as partes tornam-se consequência do bom e equilibrado relacionamento (ANTUNES; STEFANO; BERLATO, 2013).

A Figura 1 destaca os principais autores que abordam os conceitos da QVT como chave para melhorias organizacionais.

Figura 1 – Evolução do conceito QVT



Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

3 MÉTODO

A pesquisa foi realizada em uma das agências de uma IF situada na região Norte do RS, esta agência possui 15 colaboradores efetivos e 2 gestores, um gestor do setor negocial e outro gestor do setor administrativo. O objetivo desta pesquisa foi analisar as ações de QVT e a satisfação dos colaboradores, bem como os benefícios ofertados nesta IF.

Para realizar o estudo, utilizou-se a metodologia qualitativa e exploratória sob o escopo de um estudo de caso. A pesquisa qualitativa é apropriada para uma fase exploratória da pesquisa. A pesquisa qualitativa mede a visão e concepção do contexto do problema (MALHOTRA, 2012). De acordo com Gil (2007), as pesquisas exploratórias têm como objetivo proporcionar uma maior familiaridade com o problema, no aprofundamento de conhecimentos para geração do referencial teórico ou o aprimoramento de ideias e a descoberta de intuições que contribuirão para elaborar a fundamentação dos resultados.

A pesquisa tem como escopo um estudo de caso único, que busca a compreensão de uma determinada situação em um contexto particular, no qual para Gil (2007) e Yin (2001), o estudo de caso permite obter um conhecimento amplo através da qualificação pelo estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos.

A coleta de dados foi realizada em setembro de 2016, mediante autorização da IF. Utilizou-se um questionário com vinte itens aplicado para 15 colaboradores de quatro setores: i) caixas; ii) tesouraria; iii) área negocial; e iv) retaguardada. E também foi aplicado um roteiro de entrevista semiestruturado com 11 questões para 2 gestores, um gestor do setor negocial (E1) e outro gestor do setor administrativo (E2). Os instrumentos utilizados tiveram por intuito analisar as questões referentes aos benefícios ofertados, as ações de QVT e a sua influência interna na Instituição Financeira.

Para o questionário, foi utilizada a escala de *Likert* de 5 pontos, no qual 1 para discordo totalmente e 5 para concordo totalmente, adaptados das pesquisas, Costa (2016), Marras (2011), Conte (2003), Drucker (2000), Fernandes (1996), e Walton (1973), para identificar e avaliar os benefícios e a satisfação dos funcionários, perante a empresa em que trabalham. Destaca-se que também foram coletados dados secundários, que compreendem planilhas, relatórios e material institucional.

Segundo Malhotra (2012), a escala de *Likert* determina que os participantes informem um grau de aceitação para cada uma de várias afirmações relacionada aos objetivos, desta forma, no questionário encontram-se afirmativas fechadas, tendo como incumbência ao entrevistado responder indicando a alternativa que mais se identifica ao seu caso específico. Perante o exposto, o roteiro de entrevista e o questionário foram validados por um *expert* Doutor na área temática de pesquisa, antes de ser aplicado na IF.

Para a análise dos dados utilizou-se a técnica de análise de conteúdo, que segundo Bardin (2006), consiste em um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, e que a intenção da análise de conteúdo é a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção, inferência esta que recorre a indicadores. Neste contexto, foram utilizadas categorias de análise embasadas nos objetivos da pesquisa, os quais consistem na avaliação da QVT especificada nos seguintes fatores: i) benefícios ofertados para os funcionários; ii) ações de QVT desenvolvidas na IF; e, iii) ações de QVT que influenciam na satisfação dos funcionários.

Para a análise dos questionários foi utilizada a técnica de estatística descritiva, por meio dos resultados tabulados no *Microsoft Excel* (2007), para a criação de tabela com intuito de tabular os dados da pesquisa. Seguindo esta técnica utilizada, Hair Jr. et al. (2005) e Virgillito (2008) destacam que a mesma ordena as variáveis e extrai os primeiros resultados descritivos, presentes no processamento, interpretação e apresentação de dados.

4 RESULTADOS E DISCUÇÕES

4.2 BENEFÍCIOS OFERTADOS

Os benefícios ofertados pela IF compreendem diversas ações que influenciam positivamente a vida dos colaboradores. A partir da entrevista com os gestores, foram especificados os seguintes benefícios: assistência médica, assistência odontológica, auxílio

alimentação, auxílio educação, previdência privada, reembolso creche, reembolso filho especial, reembolso funeral, seguro de vida, vale transporte e o sempre bem, este benefício oferece assistência profissional e confidencial quando problemas pessoais comprometem a vida dos colaboradores em casa e no trabalho, sendo estendido também aos dependentes legais. Coerentemente, a IF disponibiliza um serviço gratuito de orientação especializada que irá tirar dúvidas e ajudar em assuntos sociais, psicológicos, jurídicos e financeiros do dia a dia, com todo o sigilo necessário.

Neste contexto, Limongi-França (2005) e Costa (2016) destacam que as definições de QVT se estendem desde cuidados com a saúde e segurança até a motivação humana, características estas que levam a discussão das condições de vida dos colaboradores. Assim no decorrer da entrevista, o gestor E1 relatou quais benefícios que mais influenciam na QVT.

Acredito que todos contribuem para melhorar a qualidade de vida no trabalho, porém, o que mais contribui é o reconhecimento, ou seja, reconhecer, parabenizar quando o colaborador executa ou efetiva bons negócios. Além, é claro, do reconhecimento financeiro, sendo que para este, é necessário ter um plano de cargos e remunerações bem estruturado e de fácil acesso pelos colaboradores (E1).

Conforme o E2, o plano de saúde, auxílio creche e o auxílio estudo são os benefícios essenciais na Instituição e afetam diretamente a QVT e além destes benefícios, a empresa dispõe de reembolso referente ao deslocamento do colaborador; PPR (gratificação anual que corresponde até cinco salários, definido a partir do resultado obtido); 14º e 15º salário.

O que corrobora com o estudo de Marras (2005), que ressalta que os benefícios são como um complemento salarial e que os mesmos devem atender aos objetivos da organização e de seus funcionários. Eles são uma forma de tornar a organização mais competitiva no mercado, com menor índice de rotatividade e absenteísmo, já para os colaboradores, eles servem para sanar suas necessidades básicas e contribuir para a satisfação no ambiente de trabalho e na sua qualidade de vida.

Além da entrevista com os gestores, foi utilizado questionários com os colaboradores. A partir da compilação das respostas obtidas na aplicação dos questionários sobre o tema 'benefícios ofertados', uma das questões em particular destaca-se em maior nível de satisfação da maioria dos participantes, sendo eles 12 pessoas, que dizem estar plenamente satisfeitos com o plano de saúde oferecido pela Instituição e apenas 3 estão parcialmente satisfeitos. Já sobre o plano odontológico, 5 pessoas mostram-se indiferentes às condições ofertadas pelo plano, 5 estão totalmente satisfeitos, 3 concordam parcialmente, 1 discorda parcialmente e 1 discorda totalmente, mostrando-se insatisfeitas com o plano odontológico.

Quando questionados se é ofertado aos colaboradores oportunidades de distração, como áreas de lazer, futebol e viagens, apenas 5 pessoas concordam totalmente. Referente à satisfação com o benefício do auxílio creche oferecido, 6 participantes dizem ser indiferentes, já que este benefício não é utilizado por eles, 6 estão totalmente satisfeitos com este auxílio e 3 estão parcialmente satisfeitos.

Outra questão que se destaca em maior nível de satisfação dos colaboradores, onde 12 dos participantes estão muito satisfeitos com o benefício do vale alimentação. Essa satisfação engloba fatores como o valor do vale alimentação oferecido e também a aceitação do cartão vale alimentação em estabelecimentos comerciais. Sobre o auxílio educação e o PLR, 10 dos colaboradores estão muito satisfeitos, 4 deles estão parcialmente satisfeitos e apenas 1 colaborador mostra-se indiferente, o qual não utiliza o auxílio educação e o PLR não tem influência na sua satisfação com este benefício.

No que tange a percepção dos colaboradores, percebe-se que os benefícios em geral ofertados pela empresa podem ser considerados um fator influenciador do alcance de suas capacidades evolutivas e perceptivas quanto à realização de objetivos e tarefas, os quais contribuem para um fator essencial na satisfação de fazer parte da instituição. Ao encontro dos pressupostos teóricos de Alves (2011), que comprova que com um programa de benefícios adequado, a organização consegue satisfazer algumas das necessidades do colaborador e, conseqüentemente, o deixa mais motivado para o trabalho.

4.3 AÇÕES DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O critério de ações de QVT investiga a visão dos gestores e dos colaboradores sobre as atividades realizadas na IF, estão relacionadas ao bem-estar e saúde no ambiente de trabalho. Analisando as perguntas sobre a satisfação das ações de QVT realizadas pela Instituição, o benefício Sempre Bem é pouco divulgado, o que o torna pouco utilizado. Apenas 4 colaboradores estão totalmente satisfeitos, já que utilizam este benefício. Quando pergunta-se se é oferecido oportunidades de desenvolvimento profissional, 9 colaboradores concordam totalmente com a afirmação e 6 concordam parcialmente, acreditando que pode haver melhorias a serem realizadas quanto à ações de desenvolvimento profissional.

Em relação à IF praticar frequentemente atividades que promovem o bem-estar dos colaboradores, 9 pessoas concordam parcialmente com esta afirmação, e 2 concordam

totalmente. No aspecto de satisfação com os benefícios em geral que a empresa oferece, 8 respondentes estão satisfeitos parcialmente e 7 estão satisfeitos totalmente.

Ao perguntar se os colaboradores possuem conhecimento e estão satisfeitos com as ações de QVT promovidas pela instituição, 8 concordam parcialmente com a afirmação, 4 concordam totalmente e 3 são indiferentes. Já ao questioná-los se a instituição preocupa-se com os colaboradores e oferece apoio individual, 6 colaboradores concordam parcialmente, 2 discordam parcialmente e 3 concordam totalmente com a afirmação.

Alves (2011) destaca que os projetos e os programas de treinamento e desenvolvimento dos funcionários são uma forma de incrementar o capital intelectual da empresa. Os gestores complementam que entre as ações QVT implementadas pela instituição estão; a disponibilidade para as equipes ginástica laboral, pesquisa de clima, plano de treinamento e desenvolvimento e avaliação de desempenho (evolução, PDPs).

A instituição se preocupa em ter e manter um ambiente de trabalho adequado às necessidades de cada uma das funções tais como, iluminação, móveis, máquinas, cadeiras, enfim, tudo o que é necessário para o colaborador trabalhe de uma maneira confortável. A instituição também se preocupa com o desenvolvimento pessoal e profissional de seus colaboradores, disponibilizando diversos cursos e treinamentos e incentivando financeiramente para formação em cursos, tanto de graduação quanto os demais (E1).

Sobre a preocupação dos gestores com as ações de QVT para os colaboradores da empresa, estão realizar: ações de desenvolvimento, avaliações de desempenho, oferecer benefícios e ações, dentro das possibilidades da Instituição, que venha de encontro com as necessidades dos colaboradores. Alves (2011), observa que a avaliação de desempenho é um meio importante para que o colaborador possa perceber o nível do seu desenvolvimento na empresa e faz com que a empresa identifique se ele está atingindo seus objetivos e expectativas.

Além das ações de QVT desenvolvidas para os funcionários, são realizadas ações de qualidade de vida para a comunidade, por meio dos programas de capacitação de seus associados e projetos sociais desenvolvidos nas escolas com alunos e professores. Conforme destaca o Entrevista 1:

É uma instituição sustentável que gera resultado econômico, que protege o meio ambiente e melhora a qualidade de vida das pessoas com as quais interage, equilibrando resultados financeiros com o desenvolvimento de comunidades. É uma instituição financeira que valoriza a vocação econômica das regiões, cria oportunidades de negócios e promove o desenvolvimento dos seus associados (E1).

Nesse contexto, corroborado com os estudos de Walton (1973), Fernandes (1996) e Costa (2016), a QVT pode ser utilizada para renovar a forma de organização no trabalho, com isso, aumentar a satisfação pessoal e a produtividade, em consequência da maior participação dos colaboradores em processos inerentes ao trabalho desenvolvido.

4.4 INFLUÊNCIA DA QVT NA SATISFAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS

No que tange analisar como as ações de QVT influenciam na satisfação dos colaboradores, corroborando com o conceito de Bergamini (1997), o qual afirma que a motivação extrínseca está baseada em fatores externos, tais como uma recompensa ou uma forma de evitar uma punição, sendo um sinônimo de condicionamento onde pressupõe ao comportamento para o âmbito de planejamento, modelado ou mudado.

Os participantes responderam às questões referentes à satisfação individual e nessa afirmativa; 5 pessoas concordam totalmente que não existem interferências do trabalho na vida pessoal, 4 concordam parcialmente com essa afirmação, 3 discordam parcialmente, 2 discordam totalmente e apenas 1 respondente mostrou-se indiferente nessa situação.

Sobre o aspecto que as ações de QVT desenvolvidas não interferem na motivação no trabalho, 7 pessoas concordam parcialmente, 4 discordam totalmente, 2 são indiferentes e 1 discorda parcialmente. Nesse sentido, quando perguntado se os colaboradores sentem que rendimento no trabalho deve-se ao bem-estar no ambiente de trabalho 8 participantes, responderam que concordam totalmente.

Sobre a satisfação pessoal no ambiente de trabalho não interferir na qualidade das tarefas 8 discordaram totalmente. Sobre o item “As ações de QVT fazem com que o colaborador se sinta seguro e confiante na instituição”, 8 responderam que concordam parcialmente, 6 concordam totalmente e 1 é indiferente. Sobre esta relação das ações de QVT, foi perguntado se elas promovem a integração dos colaboradores e fortalece a confiança no grupo, 9 responderam que concordam totalmente e 4 parcialmente com esta afirmação.

Ao perguntar para os gestores como eles consideram que os colaboradores visualizam essas ações e benefícios em relação ao bem-estar, rendimento no trabalho e a satisfação com o ambiente de trabalho, estes destacam que os colaboradores visualizam de forma positiva, pois percebem a preocupação da empresa em proporcionar um bom ambiente de trabalho e o desenvolvimento, tanto profissional quanto pessoal de seus colaboradores.

No entendimento da gestão, os motivos que levam a instituição a investir no seu capital humano é devido a instituição trabalhar com prestação de serviços, sendo de

fundamental importância que os colaboradores estejam capacitados e motivados para realizar seu trabalho. Dessa forma, o gestor E1 demonstra seu ponto de vista na fala abaixo.

A instituição busca colaboradores inteligentes que utilizem seu tempo e seu talento em busca de soluções inovadoras para organização, por este motivo os incentiva a estudar, buscar novos conhecimentos, se desafiar, se colocar em experiências diferentes, afim de contribuir com as necessidades da instituição e consequentemente o crescimento profissional e pessoal destes (E1).

Ao finalizar a entrevista, os gestores ressaltam que a QVT significa ter um bom ambiente de trabalho, onde há cordialidade, respeito e cooperação entre os colaboradores da equipe, propiciando um clima com menor estresse e maior produtividade. A partir desses fatores, percebe-se que se as necessidades dos colaboradores e da empresa forem reconhecidas, isto reflete nos resultados e no crescimento, influenciando tanto na satisfação pessoal quanto na organização em geral.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da análise da QVT na organização pesquisada, pode-se analisar a satisfação dos colaboradores efetivos de uma agência de atendimento da IF. Nesta pesquisa é exposta a diversidade de ferramentas e ações utilizadas para impulsionar os colaboradores a fim da satisfação desejada, como exemplo, benefícios e ações que atendem as necessidades humanas e isso inclui remuneração justa, incentivos, bonificações, programas de TeD e conversações mais informais com os colaboradores.

Destaca-se principalmente os aspectos positivos da empresa, já que não foi constatado problema grave em relação ao comprometimento da QVT, ou mesmo da satisfação dos colaboradores. Dessa forma, a instituição demonstra seu interesse sobre a QVT, sabendo que o investimento em seus colaboradores serve para que tenham mais satisfação e incentivo em seu desenvolvimento. Destaca-se que a QVT busca humanizar as condições de trabalho, no sentido de conciliar os objetivos dos trabalhadores e da organização.

Sabendo da importância deste artigo como forma de contribuição acadêmica, o mesmo pode ser utilizado como base para futuras pesquisas. As informações obtidas no estudo são importantes por servirem como diagnóstico das principais categorias e indicadores que merecem melhorias para a evolução da QVT nas empresas. Sugere-se que para futuras pesquisas, um maior número de respondentes e também que seja realizada uma comparação da temática entre diferentes empresas, bem como setores e regiões.

REFERÊNCIAS

- ALVES, E. F. Programas e ações em qualidade de vida no trabalho. **Interfaces**, v. 6, n. 1, p. 60-78, 2011.
- ALFENAS, R. A. S.; RUIZ, V. M. Um panorama de estudos sobre qualidade de vida no trabalho na administração pública brasileira no período de 2007 a 2013. **São Bernardo do Campo**, v. 11, n. 22, p.143-167, 2015.
- ANGELUCI, F. L.; COPACHESKI F. M.; CIESLACK J. L. **A qualidade de vida no ambiente de trabalho e a aplicação dos princípios relativos ao programa de controle médico de saúde ocupacional**. 2005. 58 f. Monografia (Especialização em Engenharia de Segurança no Trabalho) – Universidade Estadual de Ponta Grossa, Guarapuava, 2005.
- ANTUNES, E. V.; STEFANO, R. S.; BERLATO, H. A motivação para o trabalho e sua importância estratégica: análise da perspectiva individual em uma empresa do ramo de autopeças e serviços. **ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO**, 4, 2013, Brasília, **Anais...ANPAD**, 2013.
- ARAUJO, L. C. G. **Gestão de pessoas: estratégias e integração organizacional**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- ATHAYDE, M.; BRITO, J. Vida, saúde e trabalho: dialogando sobre qualidade de vida no trabalho em um cenário de precarização. **Trabalho Educação e Saúde**, v. 7, n. 3, p. 587-597, 2010.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2006.
- BARRETO, P. A. S. **Moderna gestão de pessoas**. 2012,7 f. Tese (Especialização) Curso de Administração- Centro de Ensino Superior do Amapá CEAP, Amapá, 2012.
- BERGAMINI, C. W. **Motivação nas organizações**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997.
- BOSELIE, P., DIETZ, G.; BOON, C. Commonalities and contradictions in HRM and performance research. **Human Resource Management Journal**, v. 15, n. 3, p. 67-94, 2005.
- BRAZ, P. S.; REIS NETO, M. T.; MARANHÃO, C. M. S. A.; SILVA G. A. V. Explorando a responsabilidade social empresarial, a qualidade de vida no trabalho e a qualidade de vida: interações e independências. In: **ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**, 35, 2011, Rio de Janeiro, **Anais... ANPAD**, 2011.
- CARMELLO, E. **Qualidade de vida no trabalho**. In: **CONGRESSO NORTE PARANAENSE DE RECURSOS HUMANOS**, 4, 2015. Londrina, **Anais...Londrina**,2015.
- CONTE, A. L. Qualidade de vida no trabalho: funcionários com qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais. **FAE Business**, v. 7, p. 32-34, 2003.
- COSTA, M. L. **Projeto de promoção à saúde e qualidade de vida no trabalho**. Campus Ipanguaçu: R/N, Serviço Público Federal Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia

do Rio Grande do Norte. Comissão de Promoção à Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho, p. 1-14, 2016.

CREPALDI, P. G.; STUANI, G. C.; RODRIGUES, L. H. A importância da gestão de contabilidade de RH nas organizações. **INESUL**, v. 21 n. 1, p. 1, 2013.

DRUCKER, P. F. **Fator humano e desempenho**: o melhor de Peter F. Drucker sobre administração. 3. ed. São Paulo: Pioneira, 1997.

DRUCKER, P. F. **Desafios gerenciais para o século XXI**. São Paulo: Pioneira, 2000.

FEIGENBAUM, A. **Controle de qualidade total**. 2 ed. São Paulo: \$\$\$\$\$Books, 1994.

FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. 2. ed. Salvador, BA: Casa da Qualidade, 1996.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2007.

HAIR, Jr. J. F.; BABIN, B.; MONEY, A. H.; SAMOUEL, P. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

LIMA, I. S. Qualidade de vida no trabalho. **Opinio**. Centro de Ciências Econômicas, Jurídicas e Sociais, p. 135-140, 1998.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; ASSIS, M. P. Projetos de qualidade de vida no trabalho: caminhos percorridos e desafios. **RAE**, v. 2, n. 2, p. 1-8, mar-abr, 1995.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; OLIVEIRA, P. M. Avaliação da gestão de programas de qualidade de vida no trabalho. **RAE**, v. 4, n. 1, p. 1-21, jan-jul, 2005.

MARRAS, J. P. **Administração de recursos humanos do operacional ao estratégico**. 11. ed. São Paulo: Futura, 2005.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de Marketing**: Uma Orientação Aplicada. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

MOLINA, R. S.; RUIZ, V. M. Qualidade de vida no trabalho segundo futuros administradores. **Pensamento Plural**, v. 5, n. 2, p. 47-54, 2011.

MORIN, E. M. Os sentidos do trabalho. **RAE**, v. 41, n. 3, p. 8-19, 2001.

REIS, L. G. **Produção de Monografia**: da teoria à prática. 2. ed. Brasília: Senac, 2008.

ROSALINO, C. B.; BARDAGI, M. P. **Percepções de funcionários de uma empresa de transporte urbano sobre qualidade de vida no trabalho**. Universidade Luterana do Brasil – ULBRA, Barbarói, Santa Cruz do Sul, n. 29, p. 120-137, 2008.

SILVA, K. A.; PEDROSO, B.; PILATTI, L. A. Qualidade de vida no trabalho e sociedade pós-moderna: construção de um instrumento de avaliação. **Revista Eletrônica FAFIT/FACIC**, v. 01, n 02, p. 11-25, 2010.

SILVA, K. R. L. **Qualidade de vida no trabalho**. 2014, 45 f. Trabalho de Pós-graduação Latu Senu (MBA Gestão de Recursos Humanos) – AVM Faculdade Integrada, Rio de Janeiro, 2014.

SROGGINS, W. A; BENSON, P. G. International human resource management: diversity, issues and challenges. **Personal Review**, v. 39, n. 4, p. 409-413, 2010.

TEIXEIRA, G. M.; RUIZ, V. M. Análise diagnóstica da qualidade de vida no trabalho em uma indústria de embalagens. **Revista Brasileira de Qualidade de Vida**, v. 5, n. 1, p. 01-10, 2013.

VENSON, A. B. S.; FIATES, G. G. S.; VENSON D.; CARNEIRO, M. L. Uma análise da relação entre a qualidade de vida no trabalho e o desempenho organizacional: um estudo nas melhores empresas para se trabalhar. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS- GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 35, 2011, Rio de Janeiro, **Anais... ANPAD**, 2011.

VIRGILLITO, S. B. **Estatística aplicada à administração**. São Paulo: Universidade São Judas Tadeu, 2008.

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

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2001.