

Harlem Vieira Benevides

Universidade Guarulhos
(UNG, Brasil)
soufast40@gmail.com

Antonio Carlos Estender

Universidade Guarulhos
(UNG, Brasil)
estender@uol.com.br

A INFLUÊNCIA DA QUALIDADE DE VIDA DOS COLABORADORES NAS ORGANIZAÇÕES

THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF LIFE OF EMPLOYEES IN ORGANIZATIONS

RESUMO

Este trabalho nos propõe a compreender a influência da qualidade de vida dos colaboradores nas organizações, sobre as atividades, recursos físicos e humanos, para a aplicação prática da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), visando prevenir e solucionar problemas específicos, nas condições biopsicossociais, ergonômicas e físicas da saúde relacionadas com a organização e seu ambiente organizacional. O presente estudo tem como objetivo apresentar, ações e programas de prevenções, visando à saúde do colaborador em seu ambiente de trabalho e o ganho da empresa, no ramo de postos de combustíveis. O trabalho foi realizado por meio de estudo de caso único, em uma empresa do setor de venda de combustíveis, onde foram realizadas 25 entrevistas de natureza qualitativa e exploratória, sendo a coleta de dados efetuada por meio de questionários destinados individualmente aos *stakeholders* de diferentes níveis hierárquicos. Observou-se que os principais resultados com as entrevistas foram diagnósticos da política organizacional, limitações das atividades ocupacionais, estruturas dos recursos físicos e humanos; diante do exposto as implicações mais relevantes foram à criação de uma nova política interna com um programa de prevenção e atividades voltadas à saúde dos colaboradores.

Palavras-chave: Qualidade de Vida; Desenvolvimento; Mudança; Prevenção; Ambiente.

ABSTRACT

This paper proposes to understand the influence of the quality of life of the employees in the organizations, on the activities, physical and human resources, for the practical application of Quality of Life at Work (QVT), in order to prevent and solve specific problems, under conditions biopsychosocial, ergonomic and physical health related to the organization and its organizational environment. The present study aims to present preventive actions and programs, aiming at the health of the employee in his work environment and the gain of the company, in the field of fuel stations. The work was carried out through a single case study in a company of the fuel sales sector, where 25 interviews of qualitative and exploratory nature were carried out, and the data collection was carried out through questionnaires aimed individually at different levels of stakeholders hierarchical. It was observed that the main results with the interviews were diagnoses of the organizational policy, limitations of the occupational activities, physical and human resources structures; In view of the above, the most relevant implications were the creation of a new internal policy with a prevention program and activities aimed at the health of employees.

Abstract: Quality of life; Development; Change; Prevention; Environment.

Universidade Federal do Espírito Santo

Endereço

Av. Fernando Ferrari, 514, Goiabeiras
29.075-910, Vitória-ES
gestaoeconexoes@gmail.com
gestaoeconexoes@ccje.ufes.br
http://www.periodicos.ufes.br/ppgadm

Coordenação

Programa de Pós-Graduação em Administração
(PPGADM/CCJE/UFES)

Artigo

Recebido em: 14/10/2017
Aceito em: 11/09/2018
Publicado em: 23/10/2018

1 INTRODUÇÃO

O estudo deste trabalho contempla a revisão da literatura sobre a qualidade de vida dos colaboradores e sua influência nas organizações, com a finalidade de buscar relações entre conceitos, características e ideias de acordo com ALMEIDA (2011), portanto estudar as organizações atuais tem como objetivo garantir para os colaboradores qualidade de vida no ambiente de trabalho, essa tarefa é complexa e multideterminada, que se aplica no comportamento político e cultural das organizações e dos colaboradores, identificando as necessidades no âmbito da atividade de trabalho. No Brasil, algumas empresas de grande e médio porte vêm adaptando modelos de programas de qualidade de vida de empresas nos Estados Unidos com o objetivo de reduzir custos com assistência médica, absenteísmo, acidentes, melhorar a segurança e o bem-estar dos colaboradores.

O artigo aborda identificar fatores e aspectos que interfere na vida e no cotidiano dos colaboradores e como o comportamento político cultural da organização pode influenciar positivamente ou negativamente no comportamento e desenvolvimento do mesmo, já que algumas organizações por falta de investimento em saúde, segurança e tecnologias vêm perdendo espaço no mercado competitivo, diante das grandes mudanças no mundo globalizado, esses fatores interferem e influenciam decisivamente na sobrevivência das organizações que vivem hoje em um ambiente competitivo em busca cada vez mais de resultados. De acordo com (MATOS, 1997), os fatores que influenciam, decisivamente, sobre a motivação humana são: Trabalho em grupo; Reconhecimento, Segurança; Necessidades fisiológicas; Necessidade de segurança material; Necessidades sociais; Necessidade do ego; Necessidade de auto realização.

Com base nos estudos de Hackman; Oldham, (1976); Chang Júnior; Albuquerque (2008); Davis; Newstrom (2004), pode se afirmar que há três fatores que influenciam na motivação no ambiente laboral, denominados Estados Psicológicos Críticos: Conhecimento e resultados do seu trabalho; Responsabilidade percebida pelos resultados do seu trabalho e Significância percebida do seu trabalho; portanto, deve-se chamar a atenção e considerar que o sucesso e o bom desempenho de uma organização dependem da motivação e comprometimento dos colaboradores, e esses aspectos são fatores intangíveis, considerados ativos de grande importância para as organizações.

Nas últimas décadas o marco das mudanças organizacionais no trabalho foi à introdução das chamadas reestruturações tecnológicas com a informação e comunicação, que vieram determinar novas necessidades para a gestão de pessoas. A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), também movimentou essas mudanças, levando em consideração o elemento

humano como o centro das organizações, sendo um fator de diferencial competitivo. A complexidade do mundo do trabalho, com suas constantes e aceleradas mudanças, possibilitou o crescimento significativo dos estudos e investigações científicas sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), especialmente a partir de meados da década de 1970, com o advento da chamada reestruturação produtiva (PACHECO, 2011).

O problema desta pesquisa pode ser resumido na seguinte questão: Como a qualidade de vida influencia no clima Organizacional? Porque a qualidade de vida é importante nas organizações? Quais influências a qualidade de vida promove para o colaborador e a organização? A empresa é antiga e familiar, tem o comportamento político cultural resistente às mudanças, os processos possuem gargalos que contribuem para o desgaste de tempo e energia dos colaboradores que acabam produzindo menos em seu trabalho e tem comportamentos indesejados, como atrasos, faltas, baixa produtividade, afastamentos por doenças relacionadas às atividades ocupacionais, física e ergonômica, adoecem com mais frequência e perdem em qualidade na execução de seus trabalhos, ocasionando uma Influência negativa de pensamentos sobre a empresa no ambiente de trabalho, criando assim um clima organizacional negativo.

Assim, a proposta geral desse estudo é de solucionar a questão entre a organização e os colaboradores, promover um clima organizacional saudável, disseminar o conhecimento da qualidade de vida com integração e comunicação entre todos *stakeholders*, produzir a valorização e reconhecimento dos colaboradores para gerar um novo ativo de potencial motivacional para os resultados das organizações. Para isso deve se analisar alguns conceitos da qualidade de vida no trabalho e fatores importantes que influenciam e sejam importantes na vida dos colaboradores e das organizações e os tipos de benefícios que a qualidade de vida pode gerar para a organização e colaborador.

O presente estudo visa contribuir para a resolução das questões relacionadas ao objeto de pesquisa. Almeja-se preencher a lacuna empírica/gerencial identificada na relação entre a Influência da Qualidade de Vida dos Colaboradores nas Organizações. Durante a realização da pesquisa, constatou-se a necessidade de estudos relacionados ao objeto de pesquisa, para assim gerenciar as metas e objetivos definidos pela organização, desta forma é possível contribuir para a melhora do ambiente organizacional.

A realização dessa pesquisa uma vez que o tema Qualidade de Vida no Trabalho, é levado a sério nas organizações, devido às mesmas desejarem maximizar seus resultados, visando propiciar o desenvolvimento organizacional e social, a partir de uma maior humanização no trabalho, maior bem-estar dos colaboradores, maior participação dos mesmos nas decisões sobre problemas no trabalho e possíveis soluções, promovendo a integração entre os colaboradores e as organizações, traduzindo assim em um elevado nível de sinergia com satisfação, moti-

vação e efetividade organizacional, portanto, todo e qualquer conhecimento sobre o assunto mostra-se relevante para ampliar os benefícios para as organizações e colaboradores. A Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho é definida por (LIMONGI-FRANÇA, 2008), como capacidade de administrar o conjunto das ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhorias, inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho, alinhado a o comportamento político e cultura organizacional, com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas da organização.

REVISÃO DA LITERATURA

2. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A origem da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) remonta a 1950 com o surgimento da abordagem sociotécnica, porém, somente na década de 1960, tomaram impulso as iniciativas de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes, na busca de melhores formas de organizar o trabalho a fim de minimizar os efeitos negativos do emprego na saúde e no bem-estar geral dos colaboradores. De acordo (FERNANDES, 1996), durante muito tempo não havia relação entre trabalho e autonomia, ou trabalho e satisfação sequer de necessidades, trabalho e cooperação ou qualquer sentido que pudesse ser atribuído a atividade laborativa na vida e na perspectiva dos colaboradores; portanto existe muitos fatores que contribuem para uma não qualidade de vida por isso devem ser identificados e combatidos com políticas e ações que visem minimizar ou mesmo eliminar esses males que afetam, o desenvolvimento dos colaboradores e sobrevivência das organizações.

Segundo Maslow (1954), que desenvolveu a Teoria da Hierarquia das Necessidades, segundo a qual, as necessidades humanas estão dispostas em uma hierarquia do nível mais baixo ao mais elevado, quais sejam, fisiológicas e biológicas básicas para a sobrevivência do colaborador como a segurança, integração social em grupo, motivação e autoestima, auto realização com crescimento pessoal contínuo. O século XX veio trazer métodos científicos de pensar sobre as atividades, e a partir desse pensamento começaram a surgir especialmente nos campos da Psicologia e da Sociologia estudos e conceitos sobre o impacto do trabalho na vida dos colaboradores e no meio ambiente. Com este desenvolvimento as pesquisas também se voltaram para questões como motivação para o trabalho, desempenho, eficiência, condições ambientais de realização do trabalho, até surgir a ideia de qualidade no trabalho; portanto não basta somente falar em Qualidade de Vida no Trabalho quando o comportamento político cultural das organizações não se renovam de acordo com as necessidades do ambiente de trabalho, para essas mudanças é preciso que as atitudes seja parte integrante da cultura organizacional da empresa, com ações que possam refletir no ambiente saudável, acolhedor,

próspero e produtivo, entendendo que pessoas não são máquinas, mas seres humanos que querem acolhimento, valorização e reconhecimento.

A Qualidade de Vida significa muito mais do que apenas viver por Qualidade de Vida, entende-se o viver que é bom e compensador, em pelo menos quatro áreas: social, afetiva, profissional e a que se refere à saúde o viver bem se refere a ter uma vida bem equilibrada em todas as áreas (LIPP 1994, p. 13).

De acordo Marques (1996), considera que a origem dos estudos sobre Qualidade de Vida, está na Medicina, relacionada ao tratamento de enfermos crônicos, estendendo-se para os campos da Psicologia e da Sociologia; portanto a Qualidade de Vida não está ligada, apenas, aos sentimentos bem-estar pessoal, mas também a uma valorização que a pessoa faz de outros aspectos que se consideram importantes na sua vida, com ênfase no mundo global e tal conceito se mostra relevante, visto a necessidade de se descobrir caminhos e meios para o alcance do equilíbrio emocional e motivacional de cada pessoa, segundo suas necessidades para conquistar uma boa Qualidade de Vida.

De acordo com Maximiano (2000), a Qualidade de Vida no Trabalho é uma visão integral das pessoas, que é o chamado enfoque biopsicossocial, que se origina da medicina psicossomática, que propõe a visão integrada, ou holística, do ser humano; portanto deve ser desenvolvido um estudo criterioso para apurar as causas de insatisfação dos colaboradores, tanto na vida familiar com na vida social, tendo em vista que a mesmas se refletem no ambiente de trabalho, afetando a qualidade e desempenho produtivo nas suas funções, diante disso, cabe rever o histórico da consolidação da constante presença da Qualidade de Vida no Trabalho nas Organizações.

De acordo com Moretti (2014), a Qualidade de vida no trabalho pode ser definida como uma forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organizações, onde se destacam aspectos importantes como bem-estar, produtividade, qualidade, perspectiva e motivação, que simplesmente não se diferencia do objetivo das organizações; portanto as organizações e os colaboradores devem ter pensamentos e objetivos iguais e assemelhados, para não se diferenciarem do resultado final para as duas partes.

De acordo com Nishimura (2008), a Qualidade de Vida é como noção eminentemente humana, abrange muitos significados que refletem conhecimentos, experiências, valores de indivíduos e coletividades, destacando o consenso entre teóricos sobre a identificação de dois aspectos relevantes no conceito de qualidade de vida, a subjetividade e a multidimensionalidade, a subjetividade, é preciso considerar a percepção da pessoa sobre o seu estado de saúde e sobre os aspectos não médicos do seu contexto de vida. Logo, a multidimensionalidade se refere ao reconhecimento de que o construto é composto por

diferentes dimensões; portanto a Qualidade de Vida no Trabalho é vista de forma sucinta e objetiva ou um ativo tangível e intangível tanto para a organização e o colaborador, ao grau de satisfação que um ou o outro tem com seus resultados.

De acordo com Walton (1973), a qualidade de vida no trabalho busca tornar a organização mais humanizada no sentido mais amplo, ou seja, de criar e potencializar espaços de discussão que possam envolver gestores e os colaboradores da classe em estudo, sensibilizando a todos no sentido de promover o desenvolvimento educacional mediante políticas e ações que fortaleçam a cultura da humanização e a gestão participativa; portanto as organizações que desejam perpetuar, sobreviver e se destacar no mundo globalizado e competitivo são as que investem em mudanças culturais e políticas, acompanhando todos os aspectos das necessidades relacionados à motivação humana do colaborador.

3. FATORES QUE INFLUENCIAM NA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Para Freitas e Souza (2009), a Qualidade de Vida no Trabalho está relacionada com a mobilização e o comprometimento pessoal, além de proporcionar o bem-estar do colaborador para a execução de suas tarefas na organização, a fim de atingir as metas da Qualidade Total; portanto os avanços das globalizações tecnológicas, associadas à melhoria do comportamento organizacional e as exigências legais, o trabalho sofreu grandes influências pela busca da qualidade de vida e mudou os abusos que antes eram tolerados no trabalho, tornando-os inaceitáveis, como falta de uma política humanizada no ambiente de trabalho associada à necessidade das empresas em produzir em larga escala, o descontrole de horas de trabalhos agregado à falta de interesse no bem estar dos colaboradores pelas organizações como um todo, possibilitava a falta da Qualidade de Vida no Trabalho.

A Qualidade de Vida no trabalho pode ser apresentada como a capacidade de administrar o conjunto de ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhoria e inovações gerenciais e tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho alinhado e construído na cultura organizacional com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas da organização (LIMONGI-FRANÇA, 2007, P.167).

De acordo com Rodrigues (1994), a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência com outros títulos em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem estar ao colaborador na execução de sua tarefa; portanto este conceito sofreu evoluções, mudanças e concepções ao longo dos anos com formas diferentes de ser abordados e entendidos, a busca constante por um ambiente humanizado é um dos principais desafios para as organizações entre as tantas

mudanças, o clima organizacional é o termômetro para o desempenho dos colaboradores e as atuais organizações já se deram conta da grande importância de ter um colaborador dedicado, espontâneo, satisfeito e comprometido com suas funções, e esses fatores ajudam a conduzir um clima de confiança e respeito mútuo, no qual as pessoas tendem a aumentar suas contribuições e elevar suas produtividades.

De acordo com Silva; De Marchi (1997), dentre os muitos desafios que o mundo empresarial apresenta na atualidade, dois são fundamentais: a necessidade de uma força de trabalho saudável, motivada e preparada para a extrema competição e a capacidade da empresa responder à demanda de seus funcionários em relação a uma melhor qualidade de vida; portanto, a organização deve investir na capacitação de seus colaboradores para que eles tenham conhecimentos e experiências para lidar com os problemas do dia a dia de trabalho, como conflitos, baixas produtividades e rotatividades dos colaboradores, uma vez que as expectativas e necessidades dessas pessoas estão em constante mudança.

De acordo com Vasconcelos (2001), a construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial; portanto o quando a organização trabalha e desenvolve um comportamento político e cultural paralelo ao enfoque biológico, psicológico e social como ativo dos colaboradores, tende a atingir com mais facilidade seus objetivos, a qualidade de vida e consegue analisar essas necessidades nos três níveis:

Biológico: características da condição físicas do ser humano, herdadas no nascimento ou adquiridas ao longo de sua vida;

Psicológico: referente a emoções, processos afetivos e de raciocínio, aspectos da personalidade e estilo cognitivo no modo de perceber e se posicionar diante das circunstâncias da vida:

Social: incorpora o conjunto de valores e crenças, o papel e relação da família, no trabalho e no ambiente em que vive cada indivíduo.

De acordo com Campos (1992), um dos mais importantes conceitos dos programas de qualidade de vida está na premissa de que, somente se melhora o que se pode medir, portanto é preciso medir para melhorar; portanto é necessário criar uma avaliação de forma sistêmica e qualitativa à satisfação dos colaboradores com o clima organizacional, através de processos que possam detectar a percepção dos colaboradores sobre os fatores interventores na qualidade de vida no trabalho na organização, assim será possível criar ações preventivas para soluções dos problemas no ambiente de trabalho como desgastes físicos, emocionais com conflitos e comportamentos indesejáveis, e deve se atentar que investir e desenvolver em medidas preventivas se

torna muito mais barato do que a organização arcar com custos de afastamentos e ações trabalhistas que são maiores do que investir no bem-estar e segurança dos colaboradores.

Segundo Albuquerque; França (1998), a Qualidade de Vida no Trabalho é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho, visando a propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho; portanto criar programas de benefícios para os colaboradores como treinamentos, educação continuada e formação profissional, também é uma forma de desenvolve no colaborador o estímulo e aspecto de responsabilidade social para a organização.

4. BENEFÍCIOS DA QUALIDADE DE VIDA

Segundo Marras (2004), a prevenção de acidentes de trabalho é um processo longo que visa conscientizar o trabalhador a proteger suas vidas e de seus companheiros de trabalho, por meio de ações mais seguras e reflexões sobre as condições inseguras que possam provocar eventuais acidentes de trabalho; portanto é de extrema importância que as organizações se preocupem com a qualidade de vida de seus colaboradores e proporcione segurança no ambiente de trabalho como umas das formas de benefícios, pois é através dessas praticas e certezas os colaboradores percebem a preocupação que a organização tem com sua saúde e bem-estar e isso faz com que eles se sintam valorizados e motivados a continuarem suas carreiras permanentemente dentro das organizações.

Conforme Albuquerque (1992), as organizações buscam a produtividade e processos de mudança que tenham como objetivo melhorar seu posicionamento competitivo no mercado; portanto Qualidade de Vida no Trabalho surge diante das grandes mudanças no ambiente organizacional, como uma ferramenta de benefícios e melhorias, seu conceito é desenvolver estratégias de bem-estar com fatores que influenciam diretamente na vida dos colaboradores e nos resultados da organização, como novos tipos de lideranças com consciência e visão humana do colaborador e busca promove um novo ambiente estruturado e bem organizado, descentralizando e desfragmentando as atividades de trabalho para aproveitar melhor o tempo e reduzir o stress e a pressão no ambiente de trabalho, desta forma podemos aumentar a produtividade.

De acordo com Almeida (2007), as funções de treinamento e desenvolvimento de pessoas nas organizações adquire um papel de preparação de indivíduos para o exercício satisfatório de suas atividades, especificamente no cargo que ocupam; portanto o treinamento e um processo dinâmico da qualidade de vida que se inicia com a preparação e desenvolvimento dos colaboradores de modo de moldar, identificar e criar similaridades com a política organizacio-

nal e promover através de treinamentos o conhecimentos, habilidades e atitudes de maneira efetiva nas atividades de trabalho, melhorando o comportamento individual e a produtividade dos colaboradores.

O taylorismo e o fordismo estabeleceram de alguma forma, algumas melhorias de condições de trabalho para os colaboradores, no aspecto motivacional, ascensão no cargo e ambiente físico de trabalho. Estes valores proporcionaram aos colaboradores desta época uma melhor qualidade de vida no trabalho e serviu de base para o atual estudo do comportamento humano (RODRIGUES, 2001, p.29).

De acordo com Moretti (2005), existem várias medidas a serem aplicadas, como remuneração justa, manutenção de um ambiente físico, psicológico e social mais saudável, e implantação de uma política de benefícios sociais, criando assim condições para que o sistema racional funcione; portanto nota-se que a qualidade de vida no trabalho aumenta as perspectivas dos colaboradores com relação à organização em que atua, tornando-o mais comprometido, leal e responsável, além de melhora a relação interpessoal em grupo alcançando um maior nível de sinergia e produtividade no trabalho de forma eficaz, mas para que isso aconteça deve-se valorizar e recompensar o colaborador de forma adequada e de acordo com seu cargo e sua contribuição para a organização.

De acordo com Fernandes (1996), a Qualidade de Vida no Trabalho abrange a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, ou seja, ao mesmo tempo em que melhora a satisfação do colaborador, melhora a produtividade da organização; portanto integrar a qualidade de vida como transformação e ferramenta de melhorias para o comportamento político cultural organizacional, desenvolve benefícios e diferenciais para as duas partes como políticas de cargos e salários, segurança e saúde, treinamentos e desenvolvimento para o crescimento profissional, integração social com senso comunitário e respeito à opinião individual de cada colaborador, esses benefícios resulta na retenção de talentos fazendo com que os colaboradores fiquem por muito mais anos na organização.

5. METODOLOGIA

A abordagem deste estudo é qualitativa. Maanen (1979) a define como um diferente conjunto de técnicas de interpretação com o objetivo de descrever e expressar o significado de um sistema complexo do mundo social, reduzindo distâncias entre teoria e os dados obtidos. Nessa mesma visão, Richardson, (1999), justifica que esta abordagem é adequada para compreender a natureza de um fenômeno social.

Com relação aos objetivos, este estudo é de caráter exploratório, pois busca o entendimento do fenômeno na sua complexidade (GODOY, 1995). De acordo com GIL (2008), a pesquisa exploratória deve proporcionar maior familiaridade com o fenômeno ao envolver técnicas específicas, como por exemplo, o levantamento bibliográfico. Respeitando esta abordagem e seu caráter exploratório, o estudo contempla a revisão da literatura sobre a Influência da Qualidade de Vida dos colaboradores nas Organizações de acordo com (ALMEIDA, 2011), e tem a finalidade de buscar relações entre conceitos, características e ideias.

Para Quivy e Campenhoudt (1998), no método de observação é importante ressaltar que este implica um alto grau de subjetividade, uma vez que as pessoas se manifestam de acordo com suas vivências, histórico de valores e aspectos culturais. Utiliza-se este tipo de pesquisa empírica quando se quer conseguir informações e conhecimento referentes a um determinado problema do qual se busca comprová-lo, ou ainda, com a intenção de descobrir novos fenômenos, percepções ou suas relações.

O estudo de caso único é dos métodos que apresenta a melhor aderência aos objetivos e às questões norteadoras do trabalho. (TULL; HAWKINS, 1976), afirmam que "um estudo de caso se refere a uma análise intensiva de uma situação particular". A escolha da empresa como universo de pesquisa baseou-se no relevante papel que esta desempenha na cidade de Guarulhos, SP. Nessa organização, foram coletadas informações referentes a (à) Influência da Qualidade de Vida no Trabalho.

Fundada em 1980, a empresa XPT, atua no ramo de postos de combustíveis, óleos lubrificantes e prestação de serviços, localizada as margens da Rodovia presidente Dutra s/n no Estado de São Paulo, em uma área de 12500 mts² com 105 colaboradores, distribuídos nos setores: Administrativos e Operacional. Possui tradição em oferecer sempre o melhor espaço com total infraestrutura para acomodar motoristas e veículos, colocando à disposição de seus clientes uma grande variedade de produtos e serviços.

Embora a empresa tenha-se desenvolvido no mercado em que atua ao longo dos anos e por ser uma empresa antiga e familiar é possível notar que o problema é comportamental tem uma resistência no comportamento político cultural e no clima organizacional para o investimento da qualidade de vida dos colaboradores, essa resistência acaba tendo uma influência direta e negativa no comportamento dos colaboradores para a atual gestão, desenvolvendo comportamentos e aspectos indesejáveis para a organização, dificuldades e falta de responsabilidade com a realização dos trabalhos, os processos e a comunicação possuem falhas e interferem no ambiente de trabalho criando problemas como perda do tempo, erros e baixa produtividade, a falta de um programa voltado para saúde provoca uma ausência de valores e motivações, interferindo diretamente no trabalho e conseqüentemente causam custos a mais para a empresa.

A utilização das entrevistas como método de coleta de dados na pesquisa qualitativa é explorar percepções, experiências, crenças e/ou motivações dos *stakeholders* sobre questões específicas no campo organizacional. FLICK (2004), diz que esse tipo de pesquisa busca apontar os “comos”, e os “por quês” embasados nos discursos oriundos da análise das entrevistas. Para se atingir os propósitos desse estudo buscou-se formular um roteiro das entrevistas. Os dados foram levantados e desenvolvidos a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livro e artigos científicos, para dar o devido suporte teórico-acadêmico ao estudo (DIEHL e TATIM, 2004), é importante sublinhar que cada participante foi esclarecido sobre nossa intenção de pesquisa e decidiu participar voluntariamente. Estes constituíram um grupo considerado relevante para o alcance do objetivo da pesquisa.

Efetuiu-se a pesquisa de campo com entrevista em profundidade com questões semiestruturadas. Foram 25 entrevistados da empresa citada, atuantes no Estado de São Paulo. Análise das entrevistas foi feita de maneira empírica e interpretativa, por meio da utilização da análise de conteúdo. Segundo (GUBRIUM; HOLSTEIN, 2000). Os grupos de Diretores, Gerentes, Recursos humanos, Encarregados, Técnicos de lubrificantes, Frentistas e caixas do Posto de Gasolina em estudo, foram escolhidos de acordo com o critério da tipicidade (GASKELL, 2010).

A pesquisa foi realizada em duas etapas: a) análise e compreensão das pesquisas bibliográficas e/ou documentais feitas sobre o objeto de pesquisa; análise e compreensão das entrevistas realizadas. Sabe-se que, desse modo, a metodologia qualitativa na pesquisa empírica, ao estabelecer relações face a face entre o “sujeito que pesquisa” com o “sujeito que é pesquisado”, permite vínculos de reflexão entre as partes envolvidas porque estão todos em presença, isto é, frente a frente em diálogo. As entrevistas para esse trabalho foram realizadas individualmente no local de trabalho, com *stakeholders* de diferentes níveis hierárquicos. Alguns dos entrevistados concederam mais de um depoimento, colaborando significativamente com a pesquisa.

6. RESULTADOS DAS DISCUSSÕES

O resultado descrito a seguir tem como base as informações colhidas nas entrevistas, também foi obtida informações no site da organização que contribuiriam para complementar estudo. Os resultados visaram a responder como são realizados os processos na empresa sem respaldo dos procedimentos e documentos inexistentes; por que é necessário o acompanhamento dos processos internos; quais as dificuldades enfrentadas pelos colaboradores no quesito político cultural, tecnologia e informação.

As discussões apresentadas buscam traduzir a interpretação do pesquisador, construída a partir da análise da resposta obtida, bem como, os dados obtidos a partir da observação em logó. As informações foram trabalhadas em forma a apresentar as crenças dos *stakeholders* com a finalidade de elaborar ações que venham a contribuir para o entendimento do desencontro dos departamentos da empresa no quesito informação e burocracia.

Quadro 1: Percepções acerca da influência da qualidade de vida dos colaboradores nas organizações.

Entrevistados	Dados da pesquisa	Soluções
Diretorias e Gerentes (2)	Esse assunto tratado de uma forma diferente pois trata uma questão diretamente relacionada com os valores e cultura da empresa, a Qualidade de Vida no Trabalho é uma ferramenta estratégica que traz novas técnicas para a gestão organizacional e esse conceito pode trazer inúmeros benefícios importantes como prevenção a acidentes e trabalhos inseguros, prevenção de doenças ocupacionais, prevenção e diminuição de afastamentos por doenças em seus diversos fatores.	Para quebra esse paradigma deve-se demonstrar exemplos de empresas que apostaram nessa ferramenta e obtiveram benefícios e retorno em forma de qualidade, e seus sucessos e resultados nos mercados de atuação, mas essas mudanças devem ser primeiramente iniciadas de cima para baixo, conscientizar todos os setores e departamentos da organização até chegar ao funcionário, assim promovendo um ambiente saudável que estimule o desenvolvimento de forma eficaz e integradora, conscientizando os colaboradores sobre sua responsabilidade social com sua saúde, trabalho e comportamento que está diretamente ligado a sua qualidade de vida e bem-estar no trabalho.
Recursos Humanos, e encarregados (5).	Os diretores e gerentes tem conhecimento de como é e funciona a Qualidade de Vida no Trabalho, mas não tem tempo hábil para aplicá-la no ambiente organizacional devido às dificuldades e resistência da política cultural e métodos antigos a serem mudados, quebrar esses costumes seria o principal processo e desafio da qualidade de vida, pois requer treinamentos e estudos por parte da organização.	A Qualidade de Vida no Trabalho aplicada auxiliar na mudança da política cultural da empresa e dar suporte para os Recursos Humanos desenvolver e implantar novas políticas voltadas ao bem-estar, com práticas de responsabilidades sociais tanto por parte da organização e do colaborador de uma forma geral, envolvendo e discutindo soluções que visa diminuir rotatividades, afastamentos e demissões, a parcerias do departamento de Recursos Humanos com os Encarregados tem o objetivo de promover um clima organizacional positivo e saudável para o colaborador e a empresa melhorando a comunicação e relação intrapessoal entre as pessoas, com um planejamento de atividades internas na organização para combater o stress do colaborador, promover saúde e segurança com reuniões e orientações, e cursos profissionalizantes para valorização e motivação.

Frentistas e técnicos de lubrificação caixas (18)	Para os frentistas a pressão e a cobrança na realização de tarefas importantes e de ricos combinadas com a má comunicação interna aumenta os riscos de erros no trabalho, a falta de manutenção nas estruturas físicas e equipamentos, interfere diretamente na produtividade, ocasionando um stress emocional devido à dificuldade na realização do trabalho.	Melhorar e antecipar comunicação interna de modo a ser mais rápido esclarecido e eficaz assim diminuir o tempo de espera para início das atividades realizadas pelos operadores, promover a interação de todos os setores para detectar problemas e futuras soluções como manutenção das estruturas e equipamentos assim eliminar os ricos e dificuldades nos trabalhos, aumentando em produtividade e desempenho dos colaboradores, promover programas de prevenção de acidentes, reuniões e treinamentos sobre conhecimento da qualidade de Vida para o Colaborador com políticas de higiene, educação, limpeza e normas de segurança no ambiente de trabalho.
---	--	--

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com a pesquisa aplicada não houve divergência entre os *stakeholders* envolvidos que foram bem claros a dizer que a implantação da Qualidade de Vida no Trabalho, geraria inúmeros benefícios sócios políticos e que a empresa deveria enxergar esse custo como investimentos de melhorias na organização e que na implantação é necessário o conhecimento, disseminação, conscientização e participação de todos no processo ao propósito do objetivo, para alcance dos resultados e mostrar que todos estão aptos e preparados para a mudança, política, cultural, principalmente em treinamentos e procedimentos, para mostrar a melhoria e desenvolvimento no ambiente aplicado a Qualidade de Vida, a gestão e a disseminação do conhecimento da qualidade de vida deve ser designada para cada envolvido, para facilitar o entendimento e a conscientização de todos os *stakeholders*.

Segundo Fernandes (1996), a Qualidade de Vida no Trabalho abrange a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, ou seja, ao mesmo tempo em que melhora a satisfação do colaborador, melhora a produtividade da organização; portanto na opinião por parte dos frentistas, técnicos de lubrificação e departamento de recursos humanos, deve-se descentralizar alguns processos sobre o melhor caminho para as mudanças de melhorias no ambiente de trabalho, porque eles estão ligados diretamente no processo operacional e esses mesmos reconhecem todas as dificuldades na realização do trabalho, então suas opiniões se tornam muito mais relevantes para a implantação da qualidade de vida na organização do que departamentos superiores que não participa de processos operacionais, essa participação cria automaticamente uma integração entre superiores e empregados compreendendo suas necessidades.

De acordo com Silva; De Marchi (1997), dentre os muitos desafios que o mundo empresarial apresenta na atualidade, dois são fundamentais: a necessidade de uma força de trabalho saudável, motivada e preparada para a extrema competição e a capacidade da empresa responder à demanda de seus funcionários em relação a uma melhor qualidade de

vida; portanto de acordo com a Diretoria, Gerentes e Departamento de Recursos Humanos, deve-se haver uma força constante pela organização na política de benefícios, pois é através dela que se faz uma grande força de trabalho efetiva e eficaz, para isso deve haver um clima próspero e saudável na organização, uma boa relação e valorização dos colaboradores no setor operacional, pois os mesmos é que vivenciam de uma forma geral todos os problemas correlacionados a organização e devem ter participação em especial na discussão de soluções dos problemas relacionados a organização, essas parcerias tem o objetivo de promover uma gestão de conhecimento que refletem em um clima organizacional positivo e sadio para os colaboradores e a organização, melhorando nos aspectos da valorização pessoal, produtividade, comunicação e bem-estar.

Segundo Albuquerque; França (1998), a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho, visando a propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho; portanto todo o grupo entrevistado acredita que envolver todos os colaboradores no desenvolvimento do programa da Qualidade de Vida no Trabalho, se faz necessário porque observa-se a necessidade de rever todos os processos de trabalho e ouvir as dificuldades e queixas dos que convivem diariamente com o problema e suas percepções e análises com o conflito, pois existe muita rotatividade de funcionários, e para solução deve haver a participação de todos do processo operacional com os departamentos administrativos a fim de criar programas e ferramentas que minimizem esses conflitos, prevenindo e antecipando ações para não gerar tensões no ambiente de trabalho.

A teoria dos autores Fernandes (1996); Silva; De Marchi (1997); Albuquerque; França (1998), citadas acima converge com a opinião de todos os *stakeholders*, para a solução dos problemas relacionados no estudo a onde a empresa deve investir em treinamentos e palestras para conscientização e esclarecimentos sobre o entendimento da Qualidade de Vida como benefícios, promover programas sobre saúde, higiene e segurança, reestruturar os processos existentes na empresa para melhores resultados, criar mecanismo que facilite a comunicação interna e globalização da visão política cultural.

7. DISCUSSÕES

De acordo com os dados constantes no quadro 1, observou-se que as percepções dos Diretores, Recursos Humanos, Encarregados, Técnicos e Frentistas que responderam o questionário demonstrando seu ponto de vista em relação aos problemas relacionados a política e cultura organizacional, limitações das atividades ocupacionais, estruturas dos

recursos físicos e humanos, alto índice faltas e afastamento por doenças relacionadas às atividades ocupacionais, física e ergonômica, aumentando o gasto da empresa com a saúde de seus colaboradores. As discussões apresentaram e buscam traduzir a interpretação do pesquisador, construída a partir da análise das respostas obtidas e a partir da observação in loco as informações foram trabalhadas de forma a apresentar as percepções dos *stakeholders* com a finalidade de elaborar ações que venham contribuir para o entendimento e importância do impacto do *empowerment* no trabalho das empresas.

A organização deve eliminar os fatores interventores que influenciam os comportamentos indesejáveis dos colaboradores, como a faltas absenteísmo, má comunicação interna que ocasiona gargalos operacionais e perda de tempo e baixa produtividade nas tarefas urgentes, eliminar aspectos que influencia de forma negativa para o aumento de horas trabalho excessivas e stress. Segundo (ALBUQUERQUE; FRANÇA, 1998), a Qualidade de Vida no Trabalho é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho, visando a propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

Para combater e diminuir fatores que contribuem para o stress, desgastes físicos e psicológicos que ocasionam os afastamentos por acidentes e atividades de riscos ocupacionais é necessário à participação de todos os envolvidos da organização, visando propiciar movimentos integradores de forma sistêmica, através dos processos de pesquisas de avaliações internas, para detectar as percepções dos colaboradores sobre os fatores interventores na qualidade de vida. De acordo com (MORETTI, 2014), a Qualidade de vida no trabalho pode ser definida como uma forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organizações, onde se destacam aspectos importantes como a preocupação com o bem-estar do colaborador e com a eficácia organizacional e a perspectiva a motivação dos colaboradores que simplesmente não se diferencia da motivação da organização; portanto é necessária a participação de todos os envolvidos da organização.

Elevar o conjunto dos recursos organizacionais com equipamentos, treinamentos e desenvolvimento dos colaboradores, estimula um novo ambiente organizacional com respeito e cordialidade, promovendo uma sinergia entre chefes e subordinados com o objetivo da renovação política cultural da organização, potencializando a comunicação entre os setores de atividades na empresa, com feedbacks entre colaboradores, assim otimizar tempo para outros trabalhos. De acordo com (FERNANDES, 1996), a Qualidade de Vida no Trabalho é como uma gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do colaborador e na produtividade das empresas.

Portanto é necessário criar dois tipos de avaliação 360 graus de forma sistêmica e qualitativa, a primeira irá avaliar a satisfação dos colaboradores com o clima organizacional e suas percepções para a política, cultura da organização e seus fatores interventores que influenciam no comportamento dos colaboradores, a segunda irá avaliar os colaboradores de forma individualmente por todas as pessoas que interagem com ele e seu ambiente de trabalho como seus superiores, clientes internos e externos, fornecedores, subordinados, a onde irão ser abordados e identificados diversos aspectos e informações a respeito do comportamento do colaborador. De acordo com Campos (1992), um dos mais importantes conceitos dos programas de qualidade de vida está na premissa de que, somente se melhora o que se pode medir, portanto é preciso medir para melhorar.

Quais influências a qualidade de vida promove para o colaborador e a organização? A qualidade de vida pode influencia as organizações nas mudanças, conceitos e diretrizes, ligando o seu cotidiano ao mundo globalizado, tecnológico e humanizando, desenvolvendo comportamentos com responsabilidade política e social no ambiente de trabalho, o clima organizacional se tornou um fator de diferencial ou um termômetro para uma nova cultura de qualidade de vida, sua influência reflete na diminuição e redução do custo operacional dos colaboradores, redução do *turnover* (Rotatividade de funcionários por demissões) e afastamentos por acidentes de trabalho ou até mesmo por doenças relacionadas ao trabalho laboral, essa ferramenta traz uma nova gestão estratégica para a organização, pois ela desenvolve fatores com diferenciais competitivos, ganho em qualidade de produtos e serviços, qualidade de vida para os colaboradores, novas diretrizes e normas de seguranças que impacta nos aspectos comportamentais, trazendo assim importantes benefícios que refletem como conceitos de bem-estar para o colaborador nas organizações.

O colaborador é visto como ativo de grande importância para as organizações, os valores biopsicossociais, moldando a percepção da cultura da organização fortalece a sinergia e fusão do colaborador junto à organização, criando assim uma gestão participativa e eficaz para diagnosticar futuros problemas relacionado ao cotidiano do trabalho e promovendo ações de prevenções e melhorias, portanto o programa de qualidade de vida deve ser percebido por parte da organização como uma parte integrante da visão estratégica organizacional, atrelados ao resultado planejado pela organização.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os objetivos desse trabalho foram verificar e compreender a influência e a importância da Qualidade de Vida no âmbito de postos de combustíveis, para tal foi realizado um estudo de caso, com abordagem qualitativa por meio de entrevistas, na empresa XPT, no

setor de venda de combustíveis. A revisão de literatura sugere que exista uma relação entre os conceitos da Qualidade de Vida dos colaboradores e sua influência para o desenvolvimento do clima organizacional das Organizações; Segundo (FERNANDES, 1996) qualidade de vida no trabalho é definida como uma gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do colaborador e na produtividade das empresas.

Os principais resultados demonstraram que o objetivo deste trabalho tenha sido alcançado em partes, o estudo resultou na compreensão sistêmica da Qualidade de Vida no Trabalho, verificou-se a abordagem de autores e suas percepções sobre o trabalho dos colaboradores e a cultura organizacional, pode se dizer que com o início da implantação e estudos sobre qualidade de vida proporcionada para os colaboradores, percebeu-se que houve uma grande melhora no clima organizacional da XPT Combustíveis, e que essa melhora da qualidade de vida proporcionada para os colaboradores se tornou um verdadeiro “termômetro” de avaliação para o desenvolvimento do colaborador e para a sobrevivência e sucesso da organização, desse modo, o clima organizacional ficou associado à percepção e desempenho dos colaboradores.

Como o clima organizacional no sentido deste estudo ficou associado à qualidade de vida como um termômetro de avaliação e satisfação para os colaboradores, à sugestão para uma solução parcial seria a implantação de dois métodos de avaliação 360 graus de forma sistêmica e qualitativa, a primeira irá avaliar a satisfação dos colaboradores com o clima organizacional e suas percepções para a política, cultura da organização e seus fatores interventores que influenciam nos seus comportamentos, a segunda seria a avaliação 360 graus dos próprios colaboradores, assim com essa avaliação a organização e colaboradores poderá criar ações preventivas ou mesmo eliminar os problemas do cotidiano estudado, e criar também melhorias para o ambiente organizacional, processos de trabalho e maximização dos resultados com maior produtividade. Segundo (CAMPOS, 1992), um dos mais importantes conceitos dos programas de qualidade de vida está na premissa de que, somente se melhora o que se pode medir e, portanto, é preciso medir para melhorar, sendo, assim, torna-se necessário avaliar de forma sistemática a satisfação dos colaboradores e, nesse sentido, o estudo de caso permeia a subjetividade e a importância de detectar a percepção dos colaboradores sobre os fatores intervenientes na qualidade de vida do trabalho.

A princípio, tinha-se receio de que o questionamento sobre os temas desta pesquisa não fosse bem compreendido pelos *stakeholders* durante a entrevista, porém foi surpreendente o entendimento deles quanto aos assuntos tratados, acreditando-se que isso se deve pela própria rede de informações que faz parte de seu cotidiano. Diante do exposto as implicações mais relevantes são de natureza empírico/gerencial, pois durante a realização da pesquisa

constatou-se um elevado índice de afastamentos e demissões, doenças ocupacional, gastos com a saúde do colaborador e ações no ministério do trabalho refletindo na estabilidade da empresa em geral e insatisfação e desmotivação dos funcionários, tanto na vida familiar como na vida social, tendo em vista que as mesmas se refletem no ambiente de trabalho, afetando a qualidade da produção e o desempenho, que são eixos empíricos e gerenciais mais condizentes com as necessidades expressas da organização no atual contexto da empresa. (FLEURY; FLEURY, 2001).

Como sugestão de estudos futuros é necessário ampliar a amostra para outras revisões de literatura, ampliar o período de tempo para possibilitar uma visão mais abrangente do emprego dos métodos de pesquisa, podendo apresentar contribuições significativas como, por exemplo, permitir novas contribuições metodológicas na área e ampliar a análise dos resultados e, por fim, a realização de futuras pesquisas ligando a Qualidade de Vida nas Organizações em resultados na sociedade globalizada, com as escolhas metodológicas que se mostrariam relevantes no sentido de verificar tendências e oportunidades de pesquisa, para que os profissionais e gestores das áreas tenham mais clareza sobre o tema; Conforme a definição de (WALTON, 1973), a qualidade de vida no trabalho busca tornar a organização mais humanizada no sentido mais amplo, ou seja, de criar e potencializar espaços de discussão que possam envolver gestores e os colaboradores da classe em estudo, sensibilizando a todos no sentido de promover o desenvolvimento educacional mediante políticas e ações que fortaleçam a cultura da humanização e a gestão participativa.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, L. G. Competitividade e recursos humanos. **Revista da Administração da USP**, São Paulo, v. 27, n. 4, p. 16-29, out./dez.1992.

ALBUQUERQUE, L. G.; FRANÇA, A. L. **Estratégias de Recursos Humanos e Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho: O Stress e a Expansão do conceito de Qualidade Total**. Revista de Administração. São Paulo: nº 2, p.40-51, Abril/Junho, 1998.

ALMEIDA, M. A. **Percepção de Gestores e Técnicos sobre o processo de Gestão por Competências em Organizações no Brasil**. Dissertação mestrado em Administração. Universidade de Brasília. Brasília, 2007.

ALMEIDA, M. S. **Elaboração de projeto, TCC, dissertação e tese: uma abordagem simples, prática e objetiva**. São Paulo: Atlas, 2011.

CAMPOS, V. F. **TQC – Controle da qualidade total (no estilo japonês)**. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni: Bloch Editores, 1992.

CHANG, Jr. J e ALBUQUERQUE, L. G. **Comprometimento Organizacional: uma abordagem holística e**

- simultânea dos determinantes envolvidos no processo. *Revista de Administração Mackenzie*, 3(2), 12-28, 2008.
- DAVIS, K.; NEWSTROM, J. W. **Comportamento humano no trabalho**: uma abordagem organizacional - volume 2. 3. ed. São Paulo: Pioneira, 194 p, 2004.
- DIEHL, A. TATIM, A. et al, **Pesquisa em Ciências Sociais Aplicadas**; Métodos e Técnicas, São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.
- FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. 2º Ed. Salvador/ BA: Casa da Qualidade, 1996.
- FLEURY, M. T. L; FLEURY, A. **Construindo o conceito de competência**. RAC, edição especial 2001.
- FLICK, U. **Introdução à pesquisa qualitativa**. São Paulo: Bookman, 2004.
- FREITAS, A. L. P.; SOUZA, R. G. B. **Um modelo para avaliação da qualidade de vida no trabalho em universidades públicas**. *Sistemas & Gestão*, v. 4, p. 136-154, 2009.
- GASKELL, G. **Entrevistas individuais e grupais**. In: BAUER, Martin W.; GASKELL, George. *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. 8ª Ed. Petrópolis, RJ: Vozes, p, 64-89, 2010.
- GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4ª ed. Atlas. São Paulo, Brasil. 2008.
- GODOY, A. S. **Pesquisa Qualitativa**: Tipos Fundamentais. Departamento de Educação da UNESP, Rio Claro. *Revista de Administração de Empresas São Paulo*, v. 35, n.3, p, 20-29, (1995).
- GUBRIUM, J. F.; HOLSTEIN. **Analyzing Interpretative Practice**. In: DENZIN, N. K.; 2000.
- HACKMAN, J. R.; OLDHAM, G. R. **Motivation through the design of work**: test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, v. 16, p. 250-279, 1976.
- LIMONGI-FRANÇA A. C. **Práticas de recursos humanos - PRH**: Conceitos, fundamentos e procedimentos. São Paulo: Atlas, 2007.
- LIMONGI-FRANÇA A. C. **Qualidade de vida no Trabalho - QVT**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- LIPP, M. N. **Stress, Hipertensão Arterial e Qualidade de Vida**: Um guia de tratamento para o hipertenso. Campinas: Papirus, 1994.
- MAANEN, J. V. **Reclaiming qualitative methods for organizational research**: a preface. In *Administrative Science Quarterly*, v.24, n.4, December 1979, p. 520-526, apud NEVES, J. L. **Pesquisa Qualitativa - Características, usos e possibilidades**, Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v.1, n.3, 2. sem./1996.
- MARQUES, J. M. **Produtividade: alavanca para a competitividade**. 2. Ed. São Paulo: Edicon, 1996.
- MARRAS, J. P. **Administração de Recursos Humanos**: do operacional ao estratégico. São Paulo: Futura, 2004.
- MASLOW, A. H. **Motivation and personality**. Nova York: Harper e Row, 1954.
- MATOS, F. G. **Fator QF- Ciclo de felicidade no Trabalho**. São Paulo: Makron Books, 1997.
- MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria geral da administração**: da escola científica à competitividade na economia globalizada. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- MORETTI, S. **Qualidade de vida no trabalho x realização humana**. Florianópolis: Instituto Catarinense de Pós-Graduação, 2005.

MORETTI, S. **Qualidade de vida no trabalho x realização humana**. Disponível em: Acesso em: 20/03/2014.

NISHIMURA, A. Z. F. C. **Produção Bibliográfica da Qualidade de Vida no Trabalho**. Dissertação de Mestrado Profissional em Administração. Faculdade de Gestão e Negócios da Universidade Metodista de Piracicaba – UMP. Piracicaba, 2008.

PACHECO, V. A. **Qualidade de vida no trabalho, bem-estar e mal-estar sob a ótica de colaboradores de uma agência reguladora no Brasil**. UnB/PSTO – Brasília, DF, 2011.

QUIVY, R.; CAMPENHOUDT, L. **Manual de investigação em Ciências Sociais**. Lisboa: Gradiva, 1998.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1999.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise num nível gerencial**. 8 ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 2º Ed. Petrópolis: Vozes, 1994.

SILVA, M. A. D. e DE MARCHI, R. **Saúde e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Best Seller, 1997.

TULL, D. S.; HAWKINS, D. I. - **Marketing Research, Meaning, Measurement and Method**. Macmillan Publishing Co, Inc., London, 1976.

VASCONCELOS, A. F. **Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas**. Cadernos de Pesquisas em Administração, São Paulo, vol. 08, nº 1 jan./mar 2001.

WALTON, R. E. **Qualidade de Vida no Trabalho: O que é isto?** São Paulo: Atlas, 1973.

Harlem Vieira Benevides

Possui graduação Bacharelado em Administração pela Universidade Guarulhos (2017). Atualmente é Coordenador Administrativo em uma empresa distribuidora de combustíveis e lubrificantes no estado de São Paulo.

E-mail: soufast40@gmail.com

Antonio Carlos Estender

Mestre em Gestão de Negócios e Especialista nas áreas Marketing, Educação, Hotelaria, Administração e Comunicação. Atualmente é Professor e Coordenador dos cursos de Administração, Ciências Contábeis e Recursos Humanos na Universidade Guarulhos, Campus Brigadeiro, São Paulo.

E-mail: estender@uol.com.br