

A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO COMO UMA FERRAMENTA PARA O AUMENTO DA PRODUTIVIDADE

MARIA KAELY DE OLIVEIRA BARRETO¹
STÊNIO DIAS DA SILVA FILHO²
ROGEANE MORAIS RIBEIRO³
OSMANY MENDES PARENTE FILHO⁴

Resumo: Diante da grande evolução da tecnologia e as constantes mudanças e inovações no mercado competitivo, as empresas passaram a buscar diversas estratégias e novas formas de agregar valor à organização, onde o trabalhador passou a ser a peça principal. Desta forma se viu a importância dos programas de qualidade de vida no trabalho, pois promovem um bem-estar dentro da organização, e as pessoas passam a se sentir mais motivadas, valorizadas e satisfeitas. O estudo tem como objetivo analisar a contribuição da qualidade de vida dos colaboradores nos resultados da organização. Quanto à metodologia, trata-se de uma pesquisa qualitativa, onde foram realizadas entrevistas com sete colaboradores de uma empresa de atendimento do setor público – privado. Foi constatado que a maioria dos entrevistados atuam como atendentes, possuem graduação, sentem-se satisfeitos com a quantidade de dias que trabalham, mas há uma certa insatisfação com o valor do salário fornecido pela empresa e a minoria não aprova a gestão, considerada centralizadora pelos colaboradores. O entendimento do conceito acerca da qualidade de vida, que representa uma sensação de bem-estar no ambiente de trabalho, atua no aumento da produtividade dos colaboradores que passam a desempenhar suas funções quando se sentem valorizados, seja pela oferta de benefícios ou na criação de condições adequadas por parte da organização, propiciando uma relação direta entre ambas as partes.

Palavras-chave: *Qualidade de Vida no Trabalho. Produtividade. Melhorias no ambiente de trabalho.*

INTRODUÇÃO

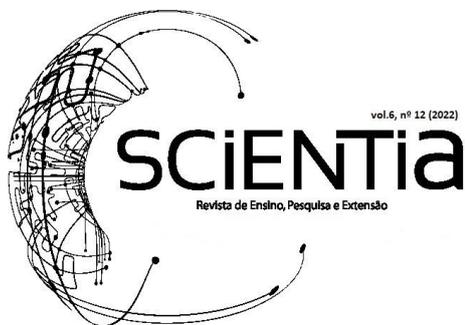
O trabalho possui uma grande relevância dentro da sociedade, onde as pessoas dedicam e disponibilizam uma boa parte do seu dia no local de trabalho, ou seja, a atividade profissional representa uma forte influência na vida das pessoas.

¹Acadêmica do curso de Administração da *Faculdade Luciano Feijão (FLF)*. E-mail: kaelyoliveira10@gmail.com

²Mestre em Administração, estratégia, Gestão e Sociedade pela *Universidade Vale do Itajai (UNIVALÍ)*. E-mail: stenioidias1@gmail.com

³Doutora em Administração pela *Universidade do Vale do Itajai (UNIVALI)*. Coordenadora do Curso de Administração da *Faculdade Luciano Feijão (FLF)*. E-mail: rogeanemorais@yahoo.com.br

⁴Mestrado em Administração e Controladoria pela *Universidade Federal do Ceará (UFC)*. E-mail: osmanyfilho@hotmail.com



Diante da grande evolução da tecnologia e as constantes mudanças e inovações no mercado competitivo, as empresas passaram a buscar diversas estratégias e novas formas de agregar valor à organização, onde o trabalhador passou a ser a peça principal para que a organização se mantenha no mercado competitivo.

Na década de 50 originou-se o movimento chamado Qualidade de Vida no Trabalho - QVT, que foi desenvolvido através de estudos por Erick Trist, Ken Bamforth e outros participantes do Tavistock Institute, onde foram desenvolvidos trabalhos que estudavam o indivíduo, trabalho e organização e a satisfação dos colaboradores, mas somente na década de 70 o tema foi inserido publicamente, especialmente pela criação dos centros de estudos nos Estados Unidos.

De acordo com França (2014), a qualidade de vida no trabalho é um conjunto de ações adotadas na empresa para proporcionar a melhoria no ambiente organizacional, como a definição de procedimentos da tarefa e o cuidado com o ambiente físico. Desta maneira, os programas de QVT passam a ser necessários, pois promovem um bem-estar dentro da organização e as pessoas passam a se sentir motivadas, valorizadas e satisfeitas, desenvolvendo assim um trabalho de qualidade e um clima de trabalho agradável para poderem alcançar as metas da organização.

Souza, Campos Junior e Magalhães (2015) dizem que é importante tornar flexíveis as estruturas organizacionais, que elas sejam inovadoras e que permaneçam com seus funcionários com qualidade de vida e motivados, para enfrentarem o novo conceito de trabalho em que o indivíduo não é mais visto como uma máquina, mas como competência básica, um ser participativo e dinâmico que possibilita o sucesso organizacional.

Pereira e Vasconcelos (2018) dizem que, o cotidiano das pessoas passou a ser bem cansativo, pois com o grande número de concorrentes, e o mercado estando bastante competitivo, a excelência no produto e serviço estão sendo mais cobrados pelos clientes, sendo assim, as empresas passaram a exigir ainda mais dos trabalhadores, onde a eficiência, metas a serem alcançadas, a alta produtividade, excesso de carga de trabalho, pressão por resultado e a falta do reconhecimento acabam causando estresse, cansaço excessivo, desmotivação e ansiedade no trabalhador, gerando assim uma queda na produtividade, e comprometendo a saúde mental dos funcionários.

Diante disso, surge a seguinte indagação: Como os processos relacionados no tocante à qualidade de vida no trabalho contribuem para o processo produtivo da

empresa? O estudo tem como objetivo analisar a contribuição da qualidade de vida dos colaboradores nos resultados na organização.

A pesquisa possui como lócus uma empresa de caráter público/privado que abrange uma central de serviços diversificados, localizada em um município no interior do Ceará. Há uma necessidade por parte desta organização para avaliar a Qualidade de Vida dos Colaboradores (QTV) com o intuito de corrigir ou melhorar fatores internos e/ou externos que possam interferir no ambiente de trabalho e na forma como o serviço é ofertado para a população.

A partir desses resultados podem ser elaboradas medidas para serem implementadas, como por exemplo, estimular a valorização e motivação dos funcionários. Dessa forma, a melhoria da qualidade de vida reflete na busca pelo equilíbrio entre os objetivos dos colaboradores e da empresa. Logo, percebe-se que a temática é relevante e pode contribuir para o contexto do cenário organizacional.

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O termo qualidade de vida no trabalho surgiu na década de 50 com Eric Trist e colaboradores do Instituto de Relações Humanas de Tavistock na Inglaterra, onde se estudava os aspectos: pessoa, trabalho e organização. Na década de 60 através da iniciativa de cientistas, líderes sindicais, empresários e dirigentes organizacionais o movimento de QVT tomou força e passou-se a estudar melhores formas de realizar o trabalho, todavia, somente na década de 70 a QVT tornou-se discussão nos centros de estudos dos Estados Unidos da América, através do professor Louis Davis, e logo, a QVT passou a ser conhecida mundialmente como forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade.

Considerando a importância da qualidade de vida no trabalho, Queiroz (2014) diz que os modelos relacionados a QVT foram desenvolvidos por diferentes estudiosos, pesquisadores e filósofos que puderam medir os níveis de qualidade de vida no trabalho de acordo com suas perspectivas e análises conceituais, dentre eles citam-se: Walton (1973), Hackman e Oldhan (1975), Westley (1979), Nadler e Lawler (1983), Werther e Davis (1983) e Fernandes (1996).

Para este trabalho é considerado o modelo de Walton (1973) onde o mesmo é reconhecido como o primeiro autor a estudar a QVT com profundidade. O autor desenvolveu critérios de avaliação da QVT baseado na humanização do trabalho,

responsabilidade social da empresa e a democracia industrial na qual há um atendimento das necessidades dos trabalhadores, incluindo aspectos relacionados a uma maior participação do empregado nas decisões da empresa.

Os critérios segundo Walton (1973) para avaliação da QVT podem ser definidos da seguinte forma:

- **Compensação justa e adequada:** Refere-se ao salário justo. Se as atividades são pagas de forma apropriada em relação ao seu trabalho, se a renda percebida pelo trabalhador é adequada em relação aos padrões da sociedade e aos outros profissionais do mercado de trabalho.
- **Condição de trabalho:** Aborda as condições de segurança e saúde no trabalho que diz respeito à jornada de trabalho e ambiente físico seguro e saudável, se a empresa respeita as normas de segurança, a quantidade e a qualidade de materiais disponíveis para a execução das atividades, havendo minimização dos riscos de acidentes e desenvolvimento de doenças relacionadas ao trabalho.
- **Oportunidades de uso e desenvolvimento de capacidades:** É a oportunidade de o trabalhador conhecer o processo total de seu trabalho, e aplicar no seu cotidiano o saber e os resultados de sua ação para que o trabalhador possa entender e apreciar a relevância de seu trabalho dentro de todo o processo. Avalia-se os critérios de “Autonomia” de “Múltiplas Habilidades” e “Informação e perspectiva”.
- **Oportunidades de crescimento e segurança:** São abordados “Possibilidade de Carreira”, “Desenvolvimento”, “Oportunidade de progresso”, “Segurança e emprego”, proporciona ao trabalhador o sentimento de segurança em relação à manutenção do seu emprego ou perspectiva de promoção. Destina-se à valorização do trabalhador.
- **Integração social no trabalho:** Refere-se à importância das relações interpessoais no ambiente de trabalho, igualdade, ausência de preconceito, mobilidade, relacionamento e senso comunitário. Ocorre quando o trabalhador tem autoestima no ambiente de trabalho e se sente integrado ao grupo e à empresa.
- **Constitucionalismo:** É relacionado ao cumprimento dos direitos e deveres dos trabalhadores previstos em lei, sendo elementos-chave para a qualidade de vida no trabalho os indicadores: direitos trabalhistas, privacidade, liberdade de expressão e equidade.

- **Trabalho e o espaço total da vida:** Consiste no balanceamento entre a vida pessoal e trabalho, onde as experiências de trabalho podem ter efeitos negativos ou positivos sobre a família do trabalhador. Consideram-se os indicadores: tempo para lazer e para a família, papel balanceado do trabalho e o significado do trabalho.
- **Relevância social da vida no trabalho:** Consiste na necessidade de responsabilidade social por parte da organização. A responsabilidade social torna-se importante para a autoestima do trabalhador e diz respeito ao seu empenho e comprometimento na organização. Destacam-se os seguintes indicadores: valorização do trabalho e imagem e responsabilidade social da empresa.

Na visão de Walton (1973), a QVT é aplicada para atribuir experiências inovadoras na tentativa de resgatar valores ambientais e humanísticos a favor da produtividade, avanço da tecnologia e do crescimento econômico. Neste sentido, Ribeiro e Santana (2015) ressaltam que quando a gestão da empresa é orientada para a otimização e valorização dos recursos humanos e busca como meta formar uma organização mais humanizada, tem como objetivos evitar a baixa motivação, que é uma consequência gerada pela ausência de QVT.

Para Trindade (2017) o modelo de Walton (1973) faz relação entre a satisfação e motivação dos colaboradores com a produtividade. O autor fala que segundo Walton (1973), a QVT é a garantia de maior produtividade e eficácia dentro da organização. Neste sentido, Rocha (2017) diz que com a implementação de programas voltados para a qualidade de vida no trabalho, os índices de produtividade e de eficiência organizacional crescem à medida em que o nível de satisfação pessoal se eleva, como resultado da maior participação e integração dos colaboradores em suas áreas de atuação.

QUALIDADE DE VIDA E PRODUTIVIDADE

As organizações identificaram dentro do próprio ambiente a necessidade para mudar a forma como adotavam suas práticas de trabalho. Liliy et al. (2015) ressaltam que a abordagem sociotécnica, que atuou como o objeto de estudo no ensino superior

desde a década de 50, não é suficiente para acompanhar a modernização da sociedade e os novos desafios relacionados à QVT e à produtividade.

O surgimento de novos processos, associados com uma nova gestão e a velocidade com que a informação é gerada e transmitida resultou em um acirramento entre as empresas em busca de um melhor posicionamento dentro do mercado competitivo. O colaborador que sofre com as condições de trabalho, influenciado pela deterioração do esforço físico, somado à tirania dos gestores para alcançar melhores resultados, sentiu o impacto de sua produtividade baixar, gerando consequências para as organizações (FERREIRA, 2016).

Ferreira (2016) pontua que a QVT envolve a somatória de normas que estabelecem as circunstâncias que a organização irá atuar, assim como o convívio profissional dos colaboradores com a finalidade de criar um ambiente onde todos possuam comprometimento de executar suas atribuições sem interferir na produtividade. Fatores como o excesso e a diversidade de atividades e a ausência de conhecimentos para realizar uma tarefa geram no colaborador uma insatisfação, causando sintomas como o estresse e insegurança, além de acarretar desmotivação com a empresa, tudo isso acarreta uma baixa produtividade (GIACOMELLI; BORGES; SANTOS, 2016)

Essa conjuntura reflete no interesse pela adoção de novas estratégias para serem aplicadas no ambiente organizacional, com o colaborador tornando-se o objeto de estudo através de um novo sustentáculo para que consigam manter a produtividade (FERREIRA; DIAS, 2017). É necessário a compreensão acerca dos fatores que possam interferir nesse aspecto a fim de evitar que os objetivos organizacionais sejam afetados, assim como o trabalhador.

As adequações necessárias para manter a organização competitiva, impactam diretamente a produtividade, que pode ser conceituada como um fator de influência interno e externo, além de ser a responsável pelas transformações que ocorrem na gestão no sistema de Recursos Humanos (RH) (BARREN; JACOB; MENDONÇA, 2017). Trentin et al. (2016), no entanto, argumentam que a produtividade e o QVT representam fatores de progressões para o comportamento do ser humano e para a empresa, gerando mudanças.

Oliveira et al. (2018) definem produtividade como a correlação entre o bem-estar e a satisfação do funcionário, havendo a urgência para observação das necessidades para produção de melhorias no ambiente organizacional. Em contrapartida, para Machado et al. (2018), a produtividade representa o equilíbrio

entre as necessidades profissionais e pessoais, com o empenho por parte do colaborador guiado para suas atribuições e que resultam de forma adequada.

Segundo o Centro Nacional de Produtividade de Cingapura a definição para produtividade representa alcançar melhorias contínuas nos sistemas e nas práticas através do esforço da mente, resultando em melhores ações (KING; LIMA; COSTA, 2014). Assim, o presente estudo irá tratar a produtividade a partir da visão do Centro Nacional de Produtividade de Cingapura, uma vez que essa definição servirá como um norte para a construção da pesquisa, já que o mesmo apresenta afinidade teórica com o modelo de QVT de Walton.

Por fim, a QVT representa um conjunto de esforços, com o trabalho configurando-se com um dos fatores de maior impacto na produtividade, uma vez que a maior parte do tempo é aplicado no ambiente organizacional a fim de colher os benefícios como financeiros e o lazer, por exemplo, somado a outros fatores internos, como um melhor atendimento ao cliente e a atenuação de conflitos internos à organização (STOELBEN; BORGES, 2019).

METODOLOGIA

Quanto à abordagem, o presente estudo trata-se de uma pesquisa qualitativa, do tipo estudo de caso. De acordo com Marconi e Lakatos (2010) a abordagem qualitativa se trata de uma pesquisa que tem como premissa, analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano e ainda fornece análises mais detalhadas sobre as investigações, atitudes e tendências de comportamento. O estudo de caso segundo Yin (2015) é um meio de pesquisa que busca aprofundar um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto.

A coleta de informações é de fontes primárias, e como fontes de pesquisa, a fim de colher o referencial teórico, serão utilizados livros, artigos e sites, que estão relacionados ao tema. O estudo foi realizado em uma empresa de caráter público/privado que abrange uma central de atendimento ao cidadão localizado na cidade de Sobral-CE, com o objetivo de analisar a contribuição da qualidade de vida dos colaboradores nos resultados na organização.

A empresa pesquisada, que foi denominada “empresa A” ao longo da pesquisa, disponibiliza diversos serviços públicos em parceria com órgãos governamentais e empresas privadas, e possui aproximadamente 81 colaboradores, porém, a pesquisa



foi realizada com uma amostra de 07 pessoas, divididas entre quatro setores distintos: almoxarifado, manutenção, Tecnologia da Informação (TI) e atendimento, nos dias 28 de abril, 3 de maio, 6 de maio e 10 e 12 de maio de 2021.

A técnica que será utilizada para coleta de dados será um roteiro, semiestruturado, adaptado de Trindade (2017) e Walton (1973). O roteiro é composto de vinte e uma questões abertas, divididas em três categorias, baseadas no referencial teórico. A primeira categoria corresponde ao perfil do entrevistado; a segunda categoria é composta por 8 critérios que segundo Walton (1973) são utilizados para avaliação da qualidade de vida no trabalho. A terceira categoria visa analisar a relação da qualidade de vida no trabalho com a produtividade.

A coleta foi realizada por meio de entrevistas onde foi explicado o objetivo do estudo, descrito que as respostas possuem caráter acadêmico e as informações serviram para a realização do Trabalho de Conclusão de Curso. Para análise dos dados obtidos, foi realizada a análise de conteúdo, e utilizado o método de Bardin (2011), que trata sobre a divisão do texto em categorias, objetivando uma melhor compreensão dos dados qualitativos através da interpretação de análise de conteúdo.

ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção buscou-se analisar e descrever os resultados coletados mediante a entrevista mencionada e descrita na metodologia, aplicado junto aos colaboradores dos quatro setores da empresa objeto de estudo, e que foi estruturado em três categorias: perfil dos entrevistados, qualidade de vida e produtividade. A finalidade da entrevista contribuiu para um maior aprofundamento sobre a qualidade de vida e a relação dos colaboradores com a organização.

ANÁLISE DA CATEGORIA – PERFIL DOS ENTREVISTADOS

A primeira categoria buscou conhecer o perfil do entrevistado através de questões pessoais. Entre os sete entrevistados, apenas um deles possui ensino médio: os demais possuíam nível de graduação. Já em relação ao estado civil, as respostas foram mais divergentes: 03 entrevistados afirmaram serem solteiros, enquanto que os outros quatro são casados.



Em relação à função na empresa, o número de cargos ocupados foi misto: 04 colaboradores exercem a função de atendentes, 01 atua na manutenção, 01 almoxarife e 01 trabalha como auxiliar de informática. No quesito de tempo de atuação na empresa, apenas 01 colaborador relatou que trabalha há 03 anos, enquanto os demais variam entre 5 a 6 anos, com esse último, ocupando o maior tempo de serviço dedicado à empresa.

ANÁLISE DA CATEGORIA – QUALIDADE DE VIDA

A segunda categoria abordou a qualidade de vida no trabalho dos entrevistados. A primeira indagação tratou dos salários e benefícios oferecidos pela organização. Cinco respondentes afirmaram que estão satisfeitos com a atual situação, destacando que a empresa paga condições iguais ou superiores ao mercado. No entanto, um dos entrevistados falou que o salário poderia ser melhor, sugerindo uma indiferença com a atual situação, enquanto que para o outro, apenas os benefícios concedidos lhe deixam satisfeitos.

A segunda indagação questiona a jornada de trabalho, e todos foram unânimes: estão satisfeitos com a carga horária e a realidade de trabalharem de segunda a sexta-feira. O trabalhador, quando é exposto a uma alta carga horária de trabalho, pode adoecer, afastar-se das atividades exercidas na empresa e reduzir o desempenho de suas funções, prejudicando tanto o próprio colaborador como a instituição (CARVALHO et al., 2017; FELLI, 2012).

A terceira pergunta aborda qual a relação dos colaboradores com o uso do Equipamentos de Proteção Individual (EPI), e todos apresentaram a mesma resposta, com um dos entrevistados citando a eficiência da CIPA e a providência da ergonomia no passado, mas que foi resolvido.

A quarta pergunta questiona a autonomia fornecida aos colaboradores: cinco entrevistados relataram estarem satisfeitos, enquanto os dois colaboradores descreveram a gestão da empresa como centralizadora e limitadora de decisões. A gestão, quando não cria um sistema onde é possível identificar que a hierarquia vigente é horizontal, mantendo a igualdade entre os colaboradores, propicia um ambiente onde não será possível aumentar a produtividade, reduzindo a autonomia dos funcionários (MAFACIOLLI; DIEHL, 2018).



O quinto questionamento investigou se a empresa em questão realizava avaliação de desempenho. Quatro dos entrevistados responderam que estão satisfeitos, destacando a periodicidade que varia entre três a seis meses. Contudo, três entrevistados afirmaram não estarem satisfeitos, com um dos comentários lamentando que esse recurso é utilizado pela empresa de forma negativa e que chamou de “caça às bruxas”. O sexto questionamento quis saber sobre as possibilidades de crescimento na empresa: apenas um dos entrevistados citou que está satisfeito, enquanto os demais apontaram a indicação de cargo político para crescer e uma ausência de planos de carreiras, mas elogiaram as capacitações fornecidas pela empresa.

A sétima pergunta aborda como os colaboradores lidam com a discriminação no ambiente de trabalho. A maioria respondeu que pelo fato de trabalharem com o público, procuram tratar todos com igualdade, invocando até mesmo o artigo quinto da constituição que trata sobre os princípios fundamentais. Não obstante, uma das entrevistadas sente-se insatisfeita com a gestão, reivindicando que certas pautas, como a religião e política, não são bem aceitas pela gestão da empresa.

Entre os principais resultados da oitava pergunta acerca da relação com os demais colaboradores, uma das entrevistadas relatou que a mudança organizacional impactou na gestão, onde descreve um “um manda e o outro obedece”, sugerindo que não há espaço para questionamentos. A nona pergunta está relacionada com questões trabalhistas e o respeito pelos colaboradores: todos foram enfáticos ao afirmar que a empresa respeita, especialmente por ser um órgão do Estado. A décima pergunta abrangeu a liberdade de expressão, com respostas que variam entre o desconforto de falar com pessoas que possuem um pensamento de “ideias negacionistas, enquanto um outro entrevistado apontou que tem receio de se expressar, mas não identificou com exatidão.

O direito para manifestar-se tem o seu reconhecimento e deve ser valorizado, mas quando o contexto envolve o ambiente de trabalho faz-se necessário a criação de limites para preservar possíveis prejuízos para a organização, como também para manter a harmonia face à boa convivência (PACHI FILHO, 2018).

A décima primeira pergunta quis saber a opinião dos entrevistados sobre a influência que o trabalho pode exercer na vida familiar e em situações de lazer que podem ocorrer. A maioria das respostas foram positivas, com destaque para o fato de a empresa trabalhar apenas até sexta-feira, e um dos entrevistados até mesmo relatou que possui ótimas relações com colegas de trabalho. Sobre relações, alguns dos

entrevistados apontaram na décima segunda pergunta que o trabalho que exercem contribui para ajudar pessoas, proporcionando atenção para eles. Por outro lado, um respondente lamentou o baixo quadro de número dos colaboradores na área que exerce, deixando-o insatisfeito.

Por fim, a décima terceira pergunta sondou os colaboradores sobre a satisfação que eles têm sobre a imagem que a organização possui perante a sociedade. Todos foram entusiastas nesse quesito, e até citaram situações em que pessoas indagam sobre o processo seletivo para fazer parte do quadro de funcionários da empresa.

Fascioni (2010) vê semelhanças da imagem da empresa com um quadro em branco, onde cada lugar é preenchido de acordo com aquilo que a empresa fornece, existindo também um relacionamento por meio da sociedade.

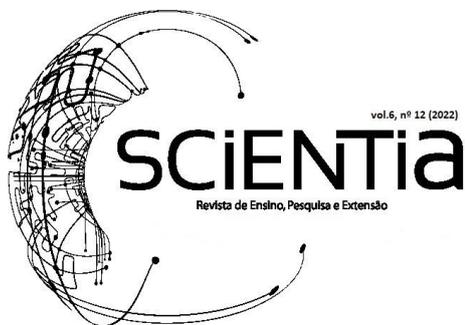
ANÁLISE DA CATEGORIA – PRODUTIVIDADE

A terceira e última categoria investigou temáticas relacionadas à produtividade, com a primeira arguição indagando se aquilo que é fornecido pela empresa em termos salariais mais benefícios interfere, de alguma forma, na produtividade do colaborador.

Quase todos concordaram com essa interrogação, e apenas um afirmou que não interfere, pois segundo o mesmo, busca atuar com desempenho quando é atribuído funções. A segunda interrogação abordou como as condições de trabalho oferecidas pela instituição influenciam a produtividade do colaborador, com a maioria das respostas apontando para o uso do EPI, condições adequadas e até espaço para descanso após o almoço.

A terceira pergunta analisou como as oportunidades de uso e desenvolvimento de capacidades (Autonomia, avaliação de desempenho) influenciam o seu desempenho dentro da organização. A maioria respondeu que influenciam positivamente, mas um dos respondentes afirmou que considera a metodologia utilizada inadequada e que talvez mudaria de opinião se fosse proposto um novo método para ser empregado. A quarta pergunta questionou como as ações de capacitação que são oferecidas pela instituição e a integração social no seu trabalho influenciam a sua produtividade. Respostas como a troca de conhecimentos, maior interação entre a equipe, aumento da proatividade e produtividade foram citadas.

Azeredo (2019) fornece uma resposta similar, e ressalta que as capacitações servem tanto para investir no profissional, que já possui familiaridade com a rotina



da empresa e cria vantagens competitivas, como também contribui na redução de custos com contratações externas.

Na quinta averiguação questionou de que forma a legalidade (respeito às leis) influenciam no desempenho profissional. As respostas foram veemente centradas para afirmarem que a garantia e o respeito pela lei são essenciais para influenciar na produtividade, e novamente foi citado o artigo quinto, que aborda os direitos constitucionais, como forma de ressaltar os direitos dos trabalhadores.

A sexta questão quis saber como o espaço que o trabalho ocupa na sua vida influencia a sua produtividade dentro da organização. Cinco entrevistados afirmaram que há algum tipo de influência, como o reconhecimento dos outros colaboradores no trabalho, enquanto que os outros dois entrevistados pontuaram a separação das “duas vidas” que levam relacionadas ao trabalho e à vida pessoal. Maia, Alloufa e Araújo (2015) recordam que a separação das esferas “vida pessoal” e “vida familiar” há muito tempo atua como objeto de estudo, influenciado fortemente pelas mudanças ocasionadas na sociedade, mas que atualmente há defesa de que o indivíduo, ao assumir várias tarefas, pode vir a desenvolver novas competências.

Na penúltima questão foi questionado se a responsabilidade social e a valorização do trabalho influenciam no empenho e comprometimento do funcionário com a organização. Houve uma unanimidade nas respostas, com citações de “vestir a camisa”, maior engajamento e satisfação no reconhecimento do seu trabalho citadas pelos entrevistados. A última pergunta abordou de que forma a qualidade de vida dentro do ambiente de trabalho influencia na sua produtividade. Nos principais resultados os respondentes apontaram que proporcionam maior motivação no trabalho, melhor qualidade de vida e a relevância de se ter saúde mental para desempenhar as funções que foram atribuídas no trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conceitos como a produtividade e qualidade de vida vem destacando-se no ambiente de trabalho com as organizações demonstrando preocupação quanto aos seus colaboradores. Para isso, são realizados constantemente avaliações para criar um perfil, elaborar estratégias e promover ações para melhoria contínua em relação a esses dois conceitos mencionados anteriormente. Diante disso, a pesquisa foi considerada satisfatória, pois as respostas dos colaboradores da empresa estudada, foi associada



com o embasamento de conteúdo teórico, promovendo um entendimento dessa temática no contexto desse estudo.

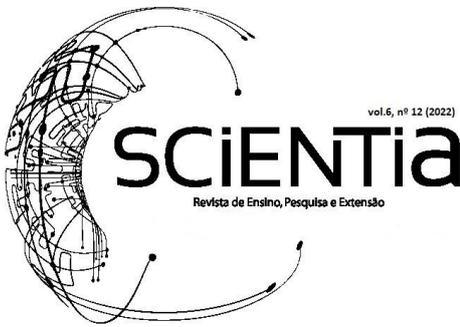
A pesquisa constatou que a maioria dos entrevistados atuam como atendentes, possuem graduação, sentem-se satisfeitos com a quantidade de dias que trabalham. Além disso, uma minoria dos colaboradores não aprova a gestão, considerando-a centralizadora, mas admitem que a empresa preza por um espaço onde há igualdade no que diz respeito à expressão e que são criadas condições para que possam exercer suas atividades com segurança e ergonomia. O entendimento do conceito acerca da qualidade de vida, que representa uma sensação de bem-estar no ambiente de trabalho, atua no aumento da produtividade dos colaboradores que passam a desempenhar suas funções quando se sentem valorizados, seja pela oferta de benefícios ou na criação de condições adequadas por parte da organização, propiciando uma relação direta entre ambas as partes.

Quanto as limitações do estudo, houve uma resistência por parte dos colaboradores para conseguir agendar a entrevista, como também para responder o volume de indagações que foram consideradas, por eles, bastante alta e alegaram que poderia prejudicar o horário de trabalho, além do fator pandemia. Entretanto, a pesquisa obteve êxito, sendo realizado a coleta e análise dos dados.

No que diz respeito a futuras pesquisas, sugere-se a realização de estudos com empresas de atendimento do setor público-privado de municípios da região vizinha, para que possam ser realizadas as comparações e a identificação de pontos em comum com esta pesquisa.

THE IMPORTANCE OF QUALITY OF LIFE AT WORK AS A TOOL TO INCREASE PRODUCTIVITY

Abstract: In view of the great evolution of technology and the constant changes and innovations in the competitive market, companies started to look for different strategies and new ways to add value to the organization, where the worker became the main part. In this way, the importance of quality of life programs at work was seen, as they promote well-being within the organization, and people start to feel more motivated, valued and satisfied. The study aims to analyze the contribution of the employees' quality of life to the organization's results. As for the methodology, it is a qualitative research, where interviews were conducted with seven employees of a service company in the public-private sector. It was found that most respondents work as attendants, have a degree, feel satisfied with the number of days they work, but there is a certain dissatisfaction with the value of the salary provided by the company and the minority does not approve of the management, considered centralizing by the collaborators. Understanding the concept of



quality of life, which represents a sense of well-being in the work environment, works to increase the productivity of employees who begin to perform their duties when they feel valued, either by offering benefits or creating appropriate conditions by the organization, providing a direct relationship between both parties.

Keywords: *Quality of Life at Work. Productivity. Improvements in the work environment.*

REFERÊNCIAS

- AZEREDO, F. C. “Treinamento e desenvolvimento como instrumento de retenção de talentos nas organizações”. **Revista Brasileira de Administração Científica**, v. 10, n.1, p.14-30, 2019. DOI: <http://doi.org/10.6008/CBPC2179-684X.2019.001.0002>.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011, 229 p.
- BARREN, A. P. S; JACOB, I. C; MENDONÇA, S. A. T. “Qualidade de vida no trabalho: Um estudo sobre o ambiente organizacional moderno”. *In* **Revista FATEB Científica**, v. 1, n. 1, 2017. ISSN: 2594 – 9438. Disponível em: https://www.fateb.br/fateb.cientifica/downloads/1a_edicao/artigos/001_qualidade_de_vida_no_trabalho.pdf. Acesso em: 03 mar. 2021.
- CARVALHO, D. P. et al. “A produtividade versus cargas de trabalho no ambiente laboral da enfermagem”. *In* **Rev. esc. enferm. USP**, São Paulo, v. 51, 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/s1980-220x2017028903301>.
- FASCIONI, L. **DNA empresarial: identidade corporativa como referência estratégica**. São Paulo: 2010. 168 p.
- FELLI, V. E. A. Condições de trabalho de enfermagem e adoecimento: motivos para a redução da jornada de trabalho para 30 horas. **Enferm Foco [Internet]**, v. 3, n. 4, p. 178-81, 2012. Disponível em: <http://revista.portalcofen.gov.br/index.php/enfermagem/artide/view/379>. Acesso em: 19 mai. 2021.
- FERNANDES, E. C. **Qualidade de Vida no Trabalho - Como Medir para Melhorar**. Salvador. Casa da Qualidade, 1996.
- FERREIRA, M. C. **Qualidade de vida no trabalho: Uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores**. 3 ed. Brasília, DF: Paralelo 15, 2016.
- FERREIRA, G. B; DIAS, C. C. “A importância da qualidade de vida no trabalho e da motivação dos colaboradores de uma organização”. **Rev. Psicol Saúde e Debate**, v. 3, n. 2, p. 30 - 43, 2017.
- FRANÇA, A. C. L. **Qualidade de vida no trabalho-QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2014.
- GIACOMELLI, W; BORGES, G. R; SANTOS, E. G. “Determinantes da Desmotivação no Trabalho: uma investigação teórica e empírica”. *In* **Revista de Administração de Roraima - RARR**, v. 6, n. 1, p. 4-17, aug. 2016. ISSN 2237-8057. DOI: <http://dx.doi.org/10.18227/2237-8057rarr.v6i1.2602>.
- KING, N. C. O; LIMA, E. P; COSTA, S. E. G. “Produtividade sistêmica: conceitos e aplicações”. *In* **Prod.**, São Paulo, v. 24, n. 1, p. 160-176, 2014.
- SCIENTIA, revista de ensino, pesquisa e extensão*. Faculdade Luciano Feijão (FLF). Sobral - CE, v.6 n.12, 2022. p. 134-289, issn: 2238-6524, e-issn: 2317-5869.



HACKMAN, J. R; OLDFHAM, G. R. “Development of the job diagnostic survey”. *In Journal of Applied Psychology*, v. 60, n. 2, p. 159-70, 1975. DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/h0076546>.

LILY, S. et al. “The higher education impact on the quality of young people working life”. *In Procedia – Social and Behavioral Sciences*, n. 191, 2412–2415, 2015. DOI:10.1016/j.sbspro. 2015.04.589.

MACHADO, P. R. S. et al. “A qualidade de vida no trabalho como estratégia de gestão de pessoas: o caso de uma indústria gráfica de Santa Catarina”. *In Sistemas & Gestão*, v. 13, n. 4, p. 532-540, 2018.

MAFACIOLLI, D; DIEHL, L. “Empowerment: uma ferramenta para equipes de projetos de alta performance”. *In Gestão e Desenvolvimento em Revista*, v. 4, n. 1, p. 4 - 20, 2018.

MAIA, K; ALLOUFA, J. M; ARAÚJO, R. M. D. “Interação trabalho e família: O enriquecimento como implicação da acumulação de papéis”. *In Revista de Gestão e Secretariado - GeSeC*, v. 6, n. 2, 2015.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Editora Atlas, 2010.

NADLER, D. A; LAWLER, E. E. “Quality of work life: perspectives and directions”. *In Organizational Dynamics*, v. 11, n. 3, p. 20-30, 1983.

OLIVEIRA, L, D, M. et al. “Análise da satisfação da qualidade de vida no trabalho em uma marmoraria do Pontal”. *In Brazilian Journal of Development*, v. 4, n. 2, p. 655-669, 2018.

PACHI FILHO, F. F. “Controle e valorização da liberdade de expressão no mundo do trabalho”. *In Congresso Internacional de Comunicação e Consumo*, p. 1 – 15, 2018. Disponível em: http://anais-comunicon2018.espm.br/GTs/GTPOS/GT1/GT01_PACHI.pdf. Acesso em: 17 mai. 2021.

PEREIRA, G. F. S; VASCONCELOS, R. A. “A importância da qualidade de vida no trabalho para as organizações”. **Multivix**, 2018.

QUEIROZ, F. L. V. “Qualidade de vida no trabalho (QVT): estudo comparativo em três campi de uma instituição federal de ensino no Rio Grande do Norte”. 130 f. **Monografia** (Graduação em Administração) – Universidade Federal Rural do Semi-Árido, 2014.

RIBEIRO, L. A; SANTANA, L. C. **Qualidade de vida no trabalho**: fator decisivo para o sucesso organizacional. *Revista de Iniciação Científica*, v. 2, n. 2, p. 75 - 96, 2015.

ROCHA, D. T. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): um estudo de caso do SEBRAE - Roraima. **Administração de Empresas em Revista**, Curitiba, v. 17, n. 18, p. 52-67, 2017.

SOUZA, T. A; CAMPOS JUNIOR, D. J; MAGALHAES, S. R. “A importância do Clima Organizacional”. *In Revista da Universidade Vale do Rio Verde*, v. 13, n. 1, p. 315-29, 2015.

STOELBEN, J. C; BORGES, G. R. “A Qualidade de Vida no Trabalho da População de uma Pequena Cidade: um Estudo em Dom Pedrito/RS”. *In UFAM Business Review*, anaus, AM, Brasil, v. 1, n. 1, p. 18-35, 2019.



TRENTIN, L. et al. “Qualidade de vida em uma empresa têxtil: Levantamento do nível de satisfação dos funcionários”. *In Revista Espacios*, v. 37, n. 7, 2016.

TRINDADE, P. A. “Qualidade de vida no trabalho segundo o modelo de Walton: um estudo de caso ligado à percepção dos servidores efetivos da Câmara dos Deputados”. 48 f. *In Trabalho de Conclusão de Curso* (Bacharelado em Administração) - Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas – FATECS, Brasília, 2017. Disponível em: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/prefix/13915/1/21450867.pdf>. Acesso em: 24 mai. 2021.

WALTON, R. E. “Quality of Working Life: What is it?” *Sloan Management Review*, v.15, n. 1, p. 11-21, 1973.

WERTHER, B. W; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos: a qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983.

WESTLEY, W. A. “Problems and solutions in the quality of working life”. *In Humans Relations*, v. 32, n. 2, p. 111-123, 1979.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 5 ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

Recebido em 30/04/2021. Aprovado em 20/06/2022