

FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Aluna: Julia ferreira Neves de Menezes

Orientador: Prof. M.e Haliton David Lemos.

FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação do Prof. M.e Hailton David Lemos

Aparecida de Goiânia, 2020

FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Julia Ferreira Neves de Menezes

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação do Prof. M.e Hailton David Lemos.

Avaliado em _____ / _____ / _____

Professor Orientador: M.e Hailton David Lemos

Professor Examinador

Aparecida de Goiânia, 2020

RESUMO

Neste artigo foi realizado um estudo de caso, para analisar e entender qual a importância da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos funcionários da empresa Martins Ribeiro Gestora de Negócios. O objetivo é demonstrar que o capital humano, as pessoas, é fator primordial para o desenvolvimento da empresa. Neste cenário, é importante entender qual é a visão dos colaboradores em relação a Qualidade de Vida no Trabalho, e também destacar que a má qualidade do ambiente de trabalho também pode afetar os resultados finais das atividades realizadas. A metodologia usada foi de pesquisa qualitativa e quantitativa, através de um estudo de caso, realizando entrevistas e analisando os resultados. A pesquisa foi realizada no departamento transacional da empresa, por entender que melhorando e desenvolvendo este departamento, irá interferir em resultados positivos nos processos dos demais setores da organização. Após analisar os processos no departamento foram encontrados falhas no que tange a QVT, e foram propostas e desenvolvidas ações de melhorias, bem como foram feitas sugestões para que fosse implementado no departamento novas rotinas, e essas mudanças poderá contribuir para o melhor desenvolvimento de cada empregado, visando melhorias no ambiente e na qualidade de vida dos colaboradores. A implantação do QVT na organização traz grandes resultados que faz com que os objetivos sejam alcançados e promove um ambiente de trabalho mais saudável e seguro para os colaboradores. A Qualidade de Vida no Trabalho é muito importante e está baseada em aspectos importantes como o bem-estar dos funcionários o que propicia a execução das atividades laborais com eficácia e eficiência.

Palavras-chave: qualidade de vida; trabalho; motivação

ABSTRACT

In this article, a case study was carried out to analyze and understand the importance of Quality of Life at Work (QWL) of employees of the company Martins Ribeiro Gestora de Negócios. The objective is to demonstrate that human capital, people, is a fundamental factor for the development of the company. In this scenario, it is important to understand what is the view of employees in relation to Quality of Life at Work, and also to highlight that the poor quality of the work environment can also affect the final results of the activities carried out. The methodology used was qualitative and quantitative research, through a case study, conducting interviews and analyzing the results. The research was carried out in the company's transactional department, as it understands that improving and developing this department, will interfere in positive results in the processes of the other sectors of the organization. After analyzing the processes in the department, shortcomings were found regarding QVT, and improvement actions were proposed and developed, as well as suggestions were made to implement new routines in the department, and these changes may contribute to the better development of each employee. , aiming to improve the environment and the quality of life of employees. The implementation of QVT in the organization brings great results that makes the objectives are achieved and promotes a healthier and safer work environment for employees. The Quality of Life at Work is very important and is based on important aspects such as the well-being of employees, which allows them to carry out work activities effectively and efficiently.

Keywords: Quality of life at work; Motivation

Introdução

O trabalho faz parte do cotidiano do ser humano ao longo de sua existência, e visa produzir algum produto ou serviço, pessoal ou coletivo, que é executado com o objetivo de garantir alguma forma de remuneração, e que pode ser visto como uma forma de produtividade para ganhos de capital.

Neste processo, geralmente, as organizações, detentoras das vagas de trabalho, estão preocupadas com a produtividade e lucratividade, tendo como consequência o ganho de capital para os stakeholders, deixando a qualidade de vida do trabalhador em segundo plano.

Sendo assim, é preciso que esse processo tenha mão dupla; não cabendo somente ao funcionário se dedicar e produzir; é preciso também uma contrapartida da empresa, no sentido de propiciar a satisfação e o bem-estar dos indivíduos, e não apenas o ganho de capital.

A partir desta reflexão, se o trabalho for levado a luz Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), um ambiente agradável, um bom grupo social, recompensas justas, reconhecimento profissional, uma boa integração entre funcionário e a empresa, são aspectos chaves para a satisfação e aumento da produtividade do indivíduo, e o resultado de uma melhor QVT, tanto para o indivíduo, quanto para a organização, e o aumento do ganho de capital.

Neste paradigma, a QVT vem ganhando visibilidade e evidência nas empresas, uma vez que o ser humano, de maneira geral, busca uma qualidade de vida melhor, e isso inclui um ambiente de trabalho mais agradável e produtivo. Então, neste sentido, a QVT se torna um elemento a mais a ser levado em consideração dentro deste bioma competitivo que as organizações estão inseridas.

Diante do exposto, este trabalho foi realização utilizando os métodos qualitativo e quantitativo, através de um estudo de caso, e o mesmo tem como objetivo analisar o nível de satisfação dos colaboradores a luz da QVT, na empresa Martins Ribeiro Gestora de Negócios, uma empresa do grupo Novo Mundo, e traçar à percepção dos trabalhadores e da organização, quanto à qualidade de vida percebida no ambiente de trabalho.

Fundamentação Teórica

O objetivo é apresentar os principais conceitos e a importância teórica ao desenvolvimento deste trabalho. Serão abordos os seguintes temas: A história e o conceito da Qualidade de vida no trabalho e a motivação, também os métodos apontados por alguns autores.

Direcionada para apoiar ou trazer satisfação e bem-estar aos funcionários na realização de tarefas e no ambiente recomendado, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) pensa também a respeito das pessoas, em ter “comprometimento com a ética no trabalho e a responsabilidade social com a organização é o tratamento dado aos seus funcionários”. Todas as organizações devem ser administradas visando ao sucesso, mas também à satisfação de vida das pessoas que fazem o trabalho. (SCHERMERHORN JR, et al., 1999, p. 34).

A importância de um bom trabalho, visam promover e assegurar a qualidade e bem-estar da família e da sociedade em si. Por isso, é importante as práticas desenvolvidas pelas empresas para que haja essa qualidade de vida, pois é nas empresas que as pessoas desenvolvem uma parte significativa de suas vidas: o trabalho (OLIVEIRA e LIMONGI- FRANÇA, 2005).

O ser humano tem o trabalho como essencial em sua vida, não somente pela manutenção financeira ou questões sociais, mas pela satisfação e a realização pessoal, ter um bom relacionamento com os colegas, ambiente adequado no seu local de trabalho, o ajuda a manter o bem-estar e tanto profissional tanto pessoal e por esse motivo as empresas deve manter a qualidade de vida dos seus colaboradores, onde eles retribuem com excelências suas atividades.

Chiavenato (2004, p. 431) afirma que “um ambiente de trabalho agradável pode melhorar o relacionamento interpessoal e a produtividade, bem como reduzir acidentes, doenças, absenteísmo e rotatividade do pessoal”.

Chiavenato (2004, p. 420) também assegura que:

Qualidade do trabalho elevada conduz a um clima de confiança e respeito mútuo, no qual as pessoas tendem a aumentar as contribuições e elevar as oportunidades de êxito psicológico, enquanto a administração tende a reduzir mecanismos rígidos de controle social.

Observando os pontos de vistas dos autores e referências é necessário entender como adquirir a QVT e a importância dela para a organização, pois o desenvolvimento da empresa depende de seus colaboradores e a motivação que é essencial para que realizam o trabalho com mais eficácia e eficiência. Para que a QVT seja satisfatória para o colaborador, o ambiente físico deve ser adequado e deve haver valorização e motivação por parte da gerência.

Para um melhor desenvolvimento e produtividade, é importante que as empresas visem a qualidade de vida no trabalho, pois a rentabilidade depende do quanto as empresas investem em seus funcionários, ou seja, quanto maior for o investimento, maior será a contribuição deles.

Como nos informa na pirâmide de Maslow, o funcionário tem seus próprios objetivos pessoais e para que a sua vida seja “completa” é necessário que todas as essas etapas sejam seguidas, e assim com as etapas concluídas o funcionário se sentira satisfeito com sua vida pessoal e profissional.

Sucesso (2002, p. 26) afirma que:

Qualidade de vida não decorre apenas de salário acima do mercado e de invejável plano de benefícios. Resulta também do tratamento humano, da gentileza, de leveza nas relações, da possibilidade de expressão de pontos de vista divergentes, do relacionamento sincero, do respeito aos ausentes e do orgulho pelo que se faz. Atenção, elogio e consideração constituem ingredientes indispensáveis quando se buscam lealdade, qualidade e produtividade.

De acordo com Rodrigues (1994, p.76), “a qualidade de vida no trabalho 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 trabalhador na execução de sua tarefa”.

Segundo Alves (2011, p.64), a “QVT somente ocorre quando as empresas tomam consciência que os seus trabalhadores são partes fundamentais de sua organização. Assim, eles devem ser vistos como um todo”.

Segundo Levering (1986), quando se tem um lugar onde o trabalho proporciona, várias outras coisas, que as pessoas tenham, além do trabalho, outros compromissos em suas vidas, como família, os amigos entre outras atividades de lazer, o colaborador se sente mais valorizado dentro da organização, pois a empresa demonstra que se preocupa com a QVT.

Um ponto importante é a participação do funcionário no processo decisório da empresa, pois a partir do momento em que a organização envolver o colaborador para participar nas decisões, ele terá oportunidade de apresentar suas ideias, sua criatividade e mostrar sua integração ao meio organizacional, sendo assim o colaborador terá um incentivo maior na organização e realização de suas atividades (ALVES, 2011).

Chiavenato (2011) verificou que, um ambiente físico bem arejado, sem ruídos, máquinas adequadas para o trabalho, com boa ventilação e iluminação, traz ainda mais qualidade de vida para o funcionário, tendo o bem-estar e o conforto do colaborador aumentara sua produtividade e sua eficiência nas tarefas.

“A qualidade de vida no trabalho está interligada com a lucratividade da empresa e o grau de satisfação do colaborador, por esse motivo a motivação do funcionário se torna essencial para que os resultados sejam ainda melhores.”, (SBCoaching, 2017).

Desenvolvimento

Para a realização desta pesquisa foi utilizado os métodos qualitativa e quantitativa, através de um estudo de caso. Segundo Oliveira (2016) a pesquisa qualitativa é a forma de se explicar os resultados da entrevista e questionário. Esse instrumento torna-se eficiente quando se pode supor que os participantes conheçam seus interesses e estão dispostos a divulgá-los.

As abordagens qualitativas facilitam descrever a complexidade de problemas e hipóteses, bem como analisar a interação entre variáveis, compreender e classificar determinados processos sociais, oferecer contribuições no processo das mudanças, criação ou formação de opiniões de determinados grupos e interpretação das particularidades dos comportamentos ou atitudes dos indivíduos. (OLIVEIRA,2016 p. 59)

A pesquisa quantitativa é a pesquisa que busca por meio da lógica de investigação teórica. É o resultado recolhido utilizando ferramentas estatísticas, (OLIVEIRA, 2016).

O estudo de caso, com seu caráter exploratório, possibilita ao pesquisador organizar os dados singulares de seu objeto de estudo. Segundo Gil (2002, p.54) o estudo de caso.

É uma modalidade de pesquisa amplamente utilizada nas ciências biológicas e sociais. Consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento, {...}.

Os estudos exploratórios, ou estudo de caso, servem para coletar informações sobre determinado assunto que facilita a realização de uma pesquisa mais completa sobre o contexto em particular, pesquisas, identificar conceitos ou sugerir afirmações (SAMPIERI, 2006, p. 100).

Neste artigo os métodos qualitativos, quantitativos e estudo de caso foram cruciais para que fosse analisado detalhadamente cada processo realizado e interpretar aspectos mais profundos, auxiliando a definir e buscar mais informações sobre o assunto estudo.

No ambiente organizacional, há sempre necessidade de melhorias nas condições de trabalho como: ambiente físico, relacionamento entre colegas, equipamentos etc., com isso vem acarretar a satisfação dos colaboradores e o bem-estar de cada um.

O estudo foi realizado Departamento Transacional pois é onde se inicia todo o processo da organização, onde é responsável pela entrada de notas fiscais e segue para os demais departamentos como o financeiro, fiscal e contábil. Ao observar o Departamento Transacional, vimos que os colaboradores estavam desmotivados e insatisfeitos com o seu o trabalho.

A coleta de dados foi através de um questionário estruturado com o objetivo da analisa o QVT dos colaboradores, sendo requisitado aos participantes a resposta simples e objetiva apenas com SIM ou NÃO, sem aberturas de citação de outros fatores e sem a participação do investigador.

A coleta de dados também foi através de observação e conversas com os funcionários, onde os investigadores anotavam pontos importantes, sem a presença dos gestores, para não trazer desconforto aos participantes. A tabela 1 ilustra as respostas das perguntas realizadas para 5 (cinco) colaboradores da empresa.

Apêndice A: Resultado das perguntas.

Questionário	SIM	NÃO
O salário é essencial para ter QVT?	5	0
O ambiente físico é agradável?	1	4
Pratica exercícios físicos?	2	3
Os equipamentos são adequados para a realização do trabalho?	1	4
Sente dores físicas?	2	3
Você possui qualidade de vida em seu trabalho?	0	5

Fonte: autora (2020)

De acordo com as respostas do quadro foi considerado que a empresa não tem preocupação com a QVT. Conforme evidenciado nos gráficos: 1 e 2.

Para realização desta pesquisa foi preciso entender o que é necessariamente qualidade de vida no trabalho. O professor da Universidade da Califórnia Louis Davis (2016) diz que a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é se preocupar com o bem-estar geral e a saúde dos colaboradores no desempenho de suas atividades. A qualidade de vida no trabalho, não está relacionada somente as questões de postura, questões físicas apresentadas no trabalho, mas também, na vida pessoal, social e psicológica dos funcionários.

Devido a correria, prazos determinados, pressão por parte dos gerentes, muitas pessoas têm de se acelerar ainda mais, diminuindo o tempo para o lazer, deixando de lado sua vida pessoal. Com a má qualidade de vida, pode acarretar uma series de fatores como;

- Queda da produtividade;
- Redução na capacidade de trabalhar;
- Desmotivação;
- Pode causar diversas doenças devido stress e falta de tempo;
- Faltas frequentes;
- Rotatividade de mão-de-obra (Turnover)

Por isso a empresa necessita dar uma atenção maior aos seus colaboradores, pois são eles que fazem a empresa crescer. Os funcionários também devem entender que a vida não é só no trabalho, devemos cuidar da saúde, estabelecer prioridades, ser mais humorado, compartilhar seus problemas com pessoas de confianças, fazendo assim, irá melhora todas as áreas de sua vida pessoal e principalmente no trabalho, quando não estamos bem na nossa vida pessoal, inevitavelmente não iremos nos desenvolver bem no nosso local de trabalho.

Na empresa observamos que não tem uma boa estrutura para comportar mais de 20 funcionários, devido ao espaço pequeno, alguns colaboradores têm seus computadores virados para parede tirando a visam ampla dos funcionários e outros ficam isolados em uma sala.

Ao analisar os dados coletados vimos que não há motivação durante a realização do seu trabalho e que os colaboradores não se sentem confortáveis no ambiente física da empresa.

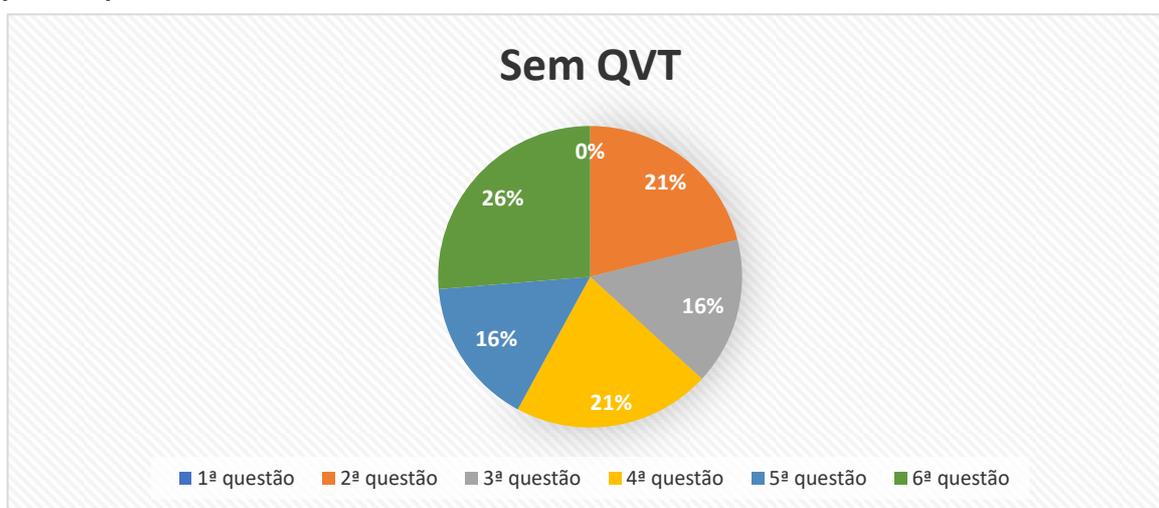
Contemplamos também que todas as paredes eram brancas e não podiam decorá-las por ordem da gerência, a comunicação era mínima, pois não era permitido conversar durante o trabalho, os equipamentos não eram de qualidade e os móveis (cadeiras) precisavam de manutenção.

A organização não tinha nenhum foco em pessoas, pois examinamos que em apenas um ano, houve três pedidos de demissões, a rotatividade estava em um nível alto cerca de 1,6% onde em um departamento com cinco colaboradores a rotatividade deveria ser menor.

Além dos problemas do ambiente muitos reclamavam de dores físicas constantes, alguns também informava que estava com alguns problemas familiares e com isso prejudicava seu desempenho nas atividades.

Depois de analisado e concluído a pesquisa, levamos os resultados aos gestores, informando-os todos os problemas ocorridos na empresa, muitos não acreditavam que todos esses fatores estavam causando a queda da produtividade, ao observar o gráfico a seguir, vim que o nível de satisfação dos colaboradores não ultrapassavam a faixa de 26%, sendo isso péssimo para a empresa, mas mesmo assim os resultados eram entregues devido a pressão feita por eles.

Gráfico 1 – Porcentagem QVT em relação ao questionário dos funcionários (MRGN)



Fonte: autor (2020)

Com os dados coletados com a conversa entre os funcionários observamos cada colaborador e vimos que a produtividade variava muito, a má qualidade no trabalho era o grande fator para que a correria do dia-a-dia e a pressão para entregar tudo no prazo, deixavam os colaboradores mais cansados e sobrecarregados não tendo tempo para lazer, muitos deixando de lado a sua qualidade de vida, resultando em vários problemas psicológicos ou físicos.

Para que esses problemas diminuíssem optamos em realizar alguns testes na organização, contratamos uma empresa para que se realiza ginástica laboral, durante um período de quatro semanas e outros procedimentos para que houvesse uma melhoria na qualidade de vida dos funcionários, as atividades eram realizadas da seguinte forma;

- ginástica laboral duas vezes na semana;
- Gincanas com os colaboradores;

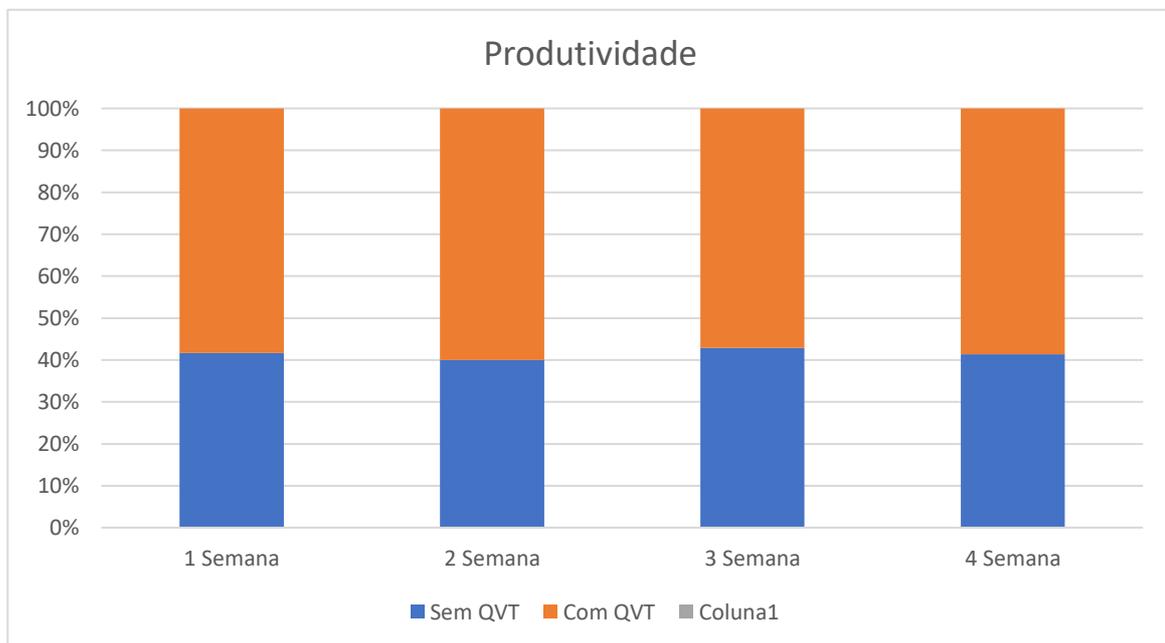
- No final do mês cada colaborador tem o direito a 15 minutos de massagem.

Em relação ao ambiente físico colocamos lâmpadas fluorescentes deixando o ambiente mais iluminado, em algumas paredes colocamos adesivos com detalhes coloridos, onde ficou o ambiente mais descontraído e diferente, realizamos a manutenção das cadeiras e modificamos o layout do departamento, deixando os colaboradores bem mais confortáveis, desenvolvemos também uma equipe de psicólogos para que auxiliassem uma vez por mês, caso o funcionário esteja passando por algum problema pessoal.

Com essas mudanças percebemos que a produtividade de cada um, houve uma melhora acima do esperado na realização de suas tarefas. Sendo assim os gestores resolveram contratar a empresa de ginástica laboral para que permanecessem com as atividades e os procedimentos desenvolvidos.

Devido o sucesso dos testes a empresa incluiu também aos demais departamentos da empresa, aumentando a produtividade e motivação dos colaboradores em geral e aumentos significativos da lucratividade da empresa.

Gráfico 2 – Dados da produtividade dos funcionários antes e depois dos testes.



Fonte: autor (2020)

Com as mudanças feitas no departamento observamos que o aumento da produtividade cresceu por volta de 80% em apenas 4 semanas, trazendo melhorias tanto para o colaborador, quanto para a empresa.

Para que os resultados sejam ainda mais completos, os funcionários devem ser informados sobre mudanças realizadas na empresa, ou seja, os operacionais também devem ser envolvidos em todos os procedimentos necessários para o desenvolvimento da empresa. A qualidade de vida no trabalho é tão importante, pois não depende somente da empresa, mas também do colaborador, variando de acordo com a percepção de vida de cada um.

O trabalho foi executado no departamento transacional, pois é um departamento muito importante para a empresa, onde recebem diversos documentos para lançamentos, realiza-se também compensação de notas, conciliação, adiantamentos e outros. Para a realização desse projeto usamos as técnicas de observação e entrevista, em um determinado período acompanhamos as atividades que os colaboradores realizam, vivenciando o dia-a-dia de cada um.

Os processos se iniciam neste departamento, onde recebem as notas fiscais de todas as empresas que faz parte do grupo e demais documentos e dão entrada no sistema, ao finalizar, é passado para o departamento financeiro onde efetua o pagamento e baixa, assim finaliza com o departamento fiscal e contábil para o fechamento mensal.

Depois de analisado o dia-a-dia dos colaboradores foi identificado vários problemas a serem solucionados em relação QVT dos colaboradores. Iremos analisar o bem-estar dos funcionários e o ambiente físico, examinando os seus comportamentos, produtividade e a motivação.

Depois de analisar as condições de trabalho da empresa, apresentar um plano de ação torna se indispensável. O plano de ação segue com propósito de minimizar os motivos de insatisfação dos colaboradores envolvendo a Qualidade de vida no trabalho.

Segue algumas melhorias sugeridas para empresa, caso a Direção queirar implantar.

Tabela 2 – Dados de melhorias da QVT (MRGN)

Setores de melhoria	Programa/ Plano de melhoria
Condições de saúde e segurança no trabalho	1-Oferecer aos colaboradores condições ambientais de trabalho adequadas às necessidades de sua função (iluminação, higiene, ventilação, organização e ambiente adequado). 2-Além do seu salário, a empresa oferecer outros benefícios extras como: Psicólogos. 3-Jornada de trabalho tranquila e não estressante, se adequando dentro dos prazos determinados. 4-Ginástica laboral durante semana para a diminuição de dores físicas (ler), interação entre os funcionários.
Oportunidades de crescimento e segurança	5-Oferecer chances de crescimento e desenvolvimento. 6-Treinamento adequado. 7- Qualidade no trabalho e comunicação direto entre os colaboradores e entender o processo de cada um.
Trabalho e espaço total de vida	8.A empresa não pode exigir que você trabalhe fora do seu horário normal de expediente e se preocupar com os colaboradores, pois o crescimento da empresa depende deles.

Fonte: autora (2020)

Considerando essas afirmativas apresentadas, seguindo esse programa de melhorias teremos o QVT de seus funcionários e seguindo para a satisfação no seu local de trabalho.

A partir desta pesquisa, foi apresentado à empresa, juntamente com os resultados finais através das entrevistas e observação como informados nos gráficos 1 e 2, sendo assim, foram aceitas pelos gestores colocando em prática o plano de ação, ou seja, utilizando na empresa a fim de melhorar a Qualidade de Vida no Trabalho dos seus funcionários.

Considerações finais

O objetivo deste artigo foi entender e buscar desenvolver a Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários da empresa Martins Ribeiro Gestora de Negócios, e depois de analisar o trabalho realizado neste período foi possível verificar, que os funcionários se sentem satisfeitos com a organização quando se tem um bom relacionamento com seus colegas de trabalho, quando se sentem motivados a trabalhar na empresa, tendo o reconhecimento do seu trabalho e o mais importante, quando a organização oferece a qualidade de vida no trabalho aos seus funcionários de forma pontual.

Para que esses resultados não ficassem apenas no âmbito da pesquisa, foram realizadas atividades e um plano de ação, que foi apresentado à empresa com o propósito de que seja utilizado a fim de proporcionar ainda mais a melhoria na Qualidade de Vida no Trabalho dos seus funcionários, mostrando a importância deles para o crescimento da empresa.

Com a realização desse artigo foi perceptível que a qualidade de vida dos funcionários é uma das partes principais da empresa no bem estar do funcionário, pois, sem eles não tem grandes resultados, e pode-se observar que para que as grandes conquistas aconteçam, eles precisam estar envolvidos e motivados a cada mudança e processo da empresa.

Neste mesmo intuito, o ambiente físico também faz parte, um local bem arejado, descontraído faz torna o dia de trabalho com mais qualidade, fazendo-o produzir com mais eficácia e eficiência suas atividades.

A preocupação com a qualidade de vida dos funcionários torna a empresa grande e com visibilidade para o mercado de trabalho e com isso melhora o Turnover da empresa, diminuindo-o, os trabalhadores terão mais vontade e disponibilizar para trabalhar, visando o mesmo objetivo, crescimento da organização e do colaborador.

Referências Bibliográficas

Alves, E. F. (2011). Programas e ações em qualidade de vida no trabalho. INTERFACEHS - Revista de Saúde, Meio Ambiente e Sustentabilidade, 6(1), 60-78. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-341359>

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CHIAVENATO.I. Introdução a teoria geral da administração, Rio de Janeiro, Elsevier, 2011.

GIL, Antônio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa, São Paulo, Atlas, 2002.

LEVERING, Robert. Um excelente lugar para se trabalhar: o que torna alguns empregadores tão bons (e outros tão ruins). Rio de Janeiro: Qualitymark, 1986.

OLIVEIRA, Patrícia Morilha de; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Avaliação da gestão de programas de qualidade de vida no trabalho. RAE Eletrônica, São Paulo, v. 4, n. 1, jan./jul., 2005

OLIVEIRA. M. M. Como fazer pesquisa qualitativa, bagaço, Vozes,2016.

RODRIGUES, M. V. C. Qualidade de vida no trabalho – Evolução e Análise no nível gerencial. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

SUCESSO, Edina Bom. Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

SCHERMERHORN Jr. John R.; HUNT, James G.; OSBORN, Richards N. Fundamentos de comportamento organizacional. 2 eds. Porto Alegre: Bookman, 1999.

SAMPIERI, Roberto Hernández. Metodologia de pesquisa. São Paulo: McGraw – Hill, 2006.

SBCOACHING. Qualidade de vida no trabalho: O que é e como conquista definitivamente. Disponível: <https://www.sbcoaching.com.br/blog/qualidade-de-vida-no-trabalho-o-que-e-e-como-conquistar-definitivamente/> (SBCOACHING, 2017) – Acessado em 20/03/2020.

Apêndice

APÊNDICE A- RESULTADO DAS PERGUNTAS.