

FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

ADRIANO RODRIGUES DE ARAÚJO
ERICK DANIEL PEREIRA DE ANDRADE
FLÁVIO MARQUES MACHADO

UM ESTUDO QUANTO AOS IMPACTOS DA QUALIDADE DE VIDA NO
TRABALHO E DO CLIMA ORGANIZACIONAL NA EMPRESA OESTE
CENTER

ANÁPOLIS – GOIÁS

DEZEMBRO/2017

ADRIANO RODRIGUES DE ARAÚJO
ERICK DANIEL PEREIRA DE ANDRADE
FLÁVIO MARQUES MACHADO

UM ESTUDO QUANTO AOS IMPACTOS DA QUALIDADE DE VIDA NO
TRABALHO E DO CLIMA ORGANIZACIONAL NA EMPRESA OESTE
CENTER

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Faculdade Católica de Anápolis, como
requisito essencial para obtenção do título de
Bacharel em Administração, sob a orientação
do Prof. Me. Wilton Alves Ferreira Júnior.

ANÁPOLIS – GOIÁS

DEZEMBRO/2017

FOLHA DE APROVAÇÃO

ADRIANO RODRIGUES DE ARAÚJO
ERICK DANIEL PEREIRA DE ANDRADE
FLÁVIO MARQUES MACHADO

UM ESTUDO QUANTO AOS IMPACTOS DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO
E DO CLIMA ORGANIZACIONAL NA EMPRESA OESTE CENTER

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Faculdade Católica de Anápolis, como
requisito essencial para obtenção do título de
Bacharel em Administração, sob a orientação
do Prof. Me. Wilton Alves Ferreira Júnior.

Data de aprovação: ____ / ____ / ____

BANCA EXAMINADORA

Wilton Alves Ferreira Junior

ORIENTADOR

Fernando José Marques Haemen

CONVIDADO

Mauro Mendes de Paula

CONVIDADO

RESUMO

Este trabalho traz dois conceitos pertinentes à administração de empresas, que são de extrema importância para o gerenciamento de uma organização e auxílio na busca por melhoria contínua. São eles a qualidade de vida no trabalho e o clima organizacional. Mediante os estudos realizados, buscou-se a relação existente entre os temas, onde se consegue compreender um pouco, ao que diz respeito aos impactos causados no clima organizacional através dos índices de QVT. O enfoque nos índices da QVT se deu nos atributos internos da organização. Sendo que a empresa a ser estudada passou recentemente por uma grande reformulação estrutural, devido à separação na sociedade original, tem-se um estopim para um estudo voltado na busca do entendimento quanto aos temas propostos, obtendo feedbacks diretos dos colaboradores. Após a escolha dos temas norteadores do estudo, buscou-se por embasamentos teóricos vindo de autores os quais possuem fundamentos essenciais para o decorrer da pesquisa.

Palavras chave: QVT, clima organizacional, benefícios, motivação.

ABSTRACT

This work brings two relevant concepts to administration of businesses, which are extremely important for the management of an organization and help search for continuous improvement. They are quality of life at work and the organizational climate. Through the medium of studies carried out, it was sought an existing relation between the themes, where it is possible to comprehend a little about the impacts caused in the organizational climate through the QLW indices. The focus on the QLW indices occurred in the internal attributes of the organization. Once the company to be studied has been through a big and recent structural reformulation, due to separation in the original society, there is only a little amount of information to study focused on the exposed topics, getting direct feedback from contributors. After this guiding theme's choice, it was sought theoretical backgrounds from authors whose have essential basis for the course of the research.

Key words: QLW, organizational climate, benefits, motivation.

1. INTRODUÇÃO

Trata-se neste sobre a junção de dois temas, que atualmente são extremamente importantes para as organizações, pois estão presentes em todos os momentos do dia a dia dentro das empresas: A qualidade de vida no trabalho - QVT e o clima organizacional.

Primeiramente, entende-se que o termo qualidade vem a ser a adequação ao uso para algo ou alguém. Assim, pode-se dizer que para se atingir um bom grau de qualidade de vida no trabalho, as empresas devem se atentar aos índices que impactam de alguma maneira na rotina e percepção dos colaboradores.

Agora, quanto ao clima organizacional, tem-se todos os componentes que, de alguma forma terão impacto na relação entre colaborador *versus* empresa. Então, uma empresa ao analisar o índice de seu clima organizacional, deve considerar todos os fatores envolventes de seu processo em um âmbito geral.

A partir do momento em que as empresas tem uma outra percepção para a qualidade de vida no trabalho, impactando diretamente no grau de clima organizacional existente, ela passa a ter tópicos onde é possível mensurar a satisfação de seus colaboradores. Assim, analisando esses itens um a um e ao final, juntando os mesmos, chega-se ao início de um estudo que permite entender aquilo que seus colaboradores de fato têm percebido quanto à empresa.

A empresa Oeste Center se enquadrando recentemente a uma nova política organizacional, alterando assim todos os procedimentos internos, por conta de ter passado por esse processo de reestruturação organizacional. Diante dessas recentes mudanças e seus impactos, tem-se a seguinte questão problemática: Como os colaboradores da Oeste Center classificam o clima organizacional, sendo impactado pelo índice de qualidade de vida no trabalho na organização?

Mediante a uma primeira avaliação na organização, tem-se a hipótese de que os seus colaboradores classificam as condições físicas, como estrutura, acesso, higiene, iluminação, como satisfatórios. Já, quanto as questões ambientais, por exemplo as relações interpessoais, vêm ocorrendo algumas divergências entre os colaboradores, que podem estar afetando a qualidade de vida de cada um.

Visto que a empresa em que será aplicada a pesquisa passou recentemente por essa reestruturação organizacional, onde seus sócios se separaram, pode-se dizer que ela começou do zero novamente. Então, é de suma importância para a alta direção da

organização, compreender como os seus colaboradores estão percebendo a organização, relacionando a qualidade de vida no trabalho e clima organizacional.

Com este estudo, pode-se mostrar a outros tipos de organizações que, partindo de um investimento correto para conseguir fornecer uma boa qualidade de vida para seus colaboradores, melhorando assim o clima organizacional, tem-se um *feedback* positivo, tendo em vista que os mesmos trabalharão mais motivados e cientes de que, de alguma forma estão sendo importantes para a empresa.

Quanto a nós, acadêmicos, o trabalho agrega um alto valor a nossa vida profissional. Pois, partindo de referências quanto a um assunto que é importante na administração, que é a qualidade de vida no trabalho sendo aplicada ao clima organizacional, tendo em vista de uma maneira prática, propicia-se um conhecimento para o aprimoramento de nossas vidas profissionais.

O objetivo geral deste trabalho é diagnosticar como os colaboradores da Oeste Center classificam o clima organizacional, segundo os atributos impactantes na qualidade de vida no trabalho.

Os específicos como identificar quais são os fatores internos mais relevantes na organização, contribuintes para o clima organizacional e por consequência, para qualidade de vida no trabalho; levantar qual o grau de satisfação dos colaboradores quanto às formas de incentivos utilizados pela empresa e investigar as condições do ambiente de trabalho que, se modificadas, melhorariam a qualidade de vida dos empregados.

No referencial teórico foi abordado os principais conceitos de qualidade de vida no trabalho – QVT; clima organizacional; as principais diferenças entre motivação, benefícios e incentivos; bem como a apresentação da motivação como fator decisivo na organização para que os colaboradores alcancem os objetivos propostos pela empresa.

No terceiro capítulo foram apresentados os gráficos com suas análises e discussões, tendo como embasamento os autores Oliveira, Chiavenato, Ferreira, dentre outros, que através dos seus estudos, serviram de base para as justificativas dos resultados encontrados.

No último capítulo tem-se a conclusão do objeto de pesquisa, com o fechamento dos resultados e perspectivas de melhoria por parte da empresa a partir das visões dos colaboradores internos, que se sentem desmotivados com os benefícios e incentivos ofertados pela organização.

2. A HISTÓRIA E A EVOLUÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NAS ORGANIZAÇÕES DO SETOR PRIVADO

De acordo com Chamon (2011), a Qualidade de Vida no Trabalho - QVT surgiu a partir da década de 1960, objetivando minimizar os danos físicos, psíquicos e sociais causados às pessoas pelo trabalho no capitalismo. A autora ainda acreditava que a QVT estaria relacionada com o desgaste físico dos colaboradores na organização. Assim, pôde considerar que qualidade de vida no trabalho está relacionada aos novos estudos das teorias administrativas, estudando as condições internas e externas dos seus colaboradores. Rodrigues (2007) enfatiza que somente a partir da década de 60 as preocupações quanto a QVT tiveram impulso. Fazendo com que cientistas e dirigentes organizacionais pesquisassem sobre possíveis melhoras formas para realizar o trabalho.

Em Huse e Cummings (1985) citado por Rodrigues (2007) vê-se que na década de 70 houve uma pausa no crescimento das preocupações com a qualidade de vida no trabalho. Isso se deu por conta da crise, juntamente com a alta inflação que aconteceu naquela época. Mas a partir de 1979, retoma-se o crescimento com essa preocupação, começando pelo Japão, país que superou muito bem essa crise.

Segundo Rodrigues (2011, p.24), um conceito de qualidade de vida no trabalho pode ser:

[...] a resultante direta da combinação de diversas dimensões básicas da tarefa e de outras dimensões não dependentes diretamente da tarefa, capazes de produzir motivação e satisfação em diferentes níveis, além de resultar em diversos tipos de atividades e condutas dos indivíduos pertencentes a uma organização.

De acordo com Limongi-França (2010), podemos analisar a qualidade de vida no trabalho como uma seleção de atitudes, ações e de programas que irão de certa forma ter algum impacto na organização, independentemente das respectivas funções dos colaboradores.

Segundo essa linha de raciocínio, Rossi (2008) traz uma forma mais ampla de qualidade de vida no trabalho, onde, ela está ligada a uma sensação de bem estar do seu colaborador, englobando outras vertentes impactantes no resultado final, como família, saúde e uma compensação justa quanto a sua jornada de trabalho.

De acordo com Marcos e Abreu (2012), podemos observar que um ponto em comum em quase todos os conceitos de qualidade de vida no trabalho, trata-se de uma contestação aos métodos tayloristas e assim, visar uma maior humanização do trabalho; dessa forma, instigando o aumento do bem-estar dos colaboradores e também aumentando suas participações nas problemáticas e decisões envolvidas em seu ambiente de trabalho.

Visto que, da forma em que o mercado vem se tornando mais competitivo e exigente, devido ao avanço tecnológico e outros fatores, o colaborador se tornou uma potência. Então, proporcionar a QVT nas empresas vem a ser essencial, para procurar manter os colaboradores comprometidos e motivados. Muitas empresas que são vistas como “as melhores em gestão de pessoas” tem conseguido elevar o seu nível de produtividade, inserindo o programa de QVT em seus planejamentos, Nishimura (2008, p.10).

Segundo Ribeiro (2008), a qualidade de vida no trabalho deve atingir todos da organização. Dessa forma, a crescente importância da QVT nas organizações acaba deixando de ser um diferencial competitivo e se torna uma condição de sobrevivência, mostrando a todos que as pessoas são as peças mais importantes para organização.

De acordo com Oliveira (2008), a QVT está ligada aos aspectos físicos, ambientais e psicológicos das pessoas no seu ambiente de trabalho. Os empresários e colaboradores estão enxergando que aumentando a qualidade de vida no trabalho, proporciona para empresa um ambiente saudável, competitivo e produtivo, isso além de trazer o bem estar ao trabalhador e a eficiência organizacional.

Quanto aos aspectos físicos, Falcão (2015) os conceitua como as atividades de trabalho e as condições geográficas e físicas, tanto quanto as instalações num todo, seguindo com a parte da segurança.

Falcão ainda conceitua que aspectos ambientais tratam de tudo aquilo que esteja ligado às relações interpessoais, havendo possibilidades de uma melhora tanto interna e quanto externamente, colaborador *versus* colaborador, colaborador *versus* cliente, colaborador *versus* fornecedor, entre outros.

E por fim, em relação aos aspectos psicológicos, aos quais Falcão traz um conceito voltado a todo o clima de trabalho em si, tais aspectos se dão de acordo com as relações afetivas entre todos os indivíduos envolvidos, seguido pelas normas corporativas e suas satisfações quanto a elas.

Tratando-se ainda sobre aspectos organizacionais, tem-se um modelo conhecido como Litwin e Stringer (1968), citado por Bispo (2006), onde se aborda um questionário, baseado por nove fatores ou indicadores, que são:

Gráfico 1 - Modelo organizacional de Litwin e Stringer

FATORES	CARACTERÍSTICAS
Estrutura	Sentimentos dos colaboradores quanto às restrições, regras e possíveis limitações para se desenvolver o trabalho
Responsabilidade	Ligado à autonomia concedida aos colaboradores nas tomadas de decisões
Desafio	Riscos nas tomadas de decisões e desempenho nas funções
Recompensa	Fator que trata quanto a justiça dentre os colaboradores e o reconhecimento daquilo que os mesmos tenham feito de positivo
Relacionamento	Ajuda mútua entre todos da empresa
Cooperação	Apoio existente entre gestor x subordinado
Conflito	Sentimento de que a empresa não tome conhecimento de opiniões e a forma de solucionar os problemas
Identidade	O sentimento de ser algo de suma importância para a empresa, e a sensação de buscar atrelar as metas pessoais com as da organização.
Padrões	A importância que a empresa dá aos processos e regras

Fonte: adaptado de Bispo (2006)

Para uma organização, é de extrema importância que ela se preocupe com ações voltadas para a QVT dos seus colaboradores, pois assim passará confiança a eles. Ela mostra para eles que se preocupa com seu bem estar, satisfação, segurança e motivação, Bertolozzo e Santana (2011). Os autores ainda complementam que as organizações precisam investir em seus colaboradores, para proporcioná-los uma maior satisfação e motivação para a realização de suas atividades de trabalho. Foggiatto (2010) enfatiza que o trabalho é abordado como elemento fundamental para a existência humana, podendo trazer consequências positivas ou negativas no que diz respeito à saúde e ao bem-estar.

Então, Andrade (2012) afirma que a organização que tem como foco a motivação dos seus colaboradores, consegue um maior índice de produtividade, além de propiciar ambientes de trabalho mais agradáveis e conseqüentemente, uma maior qualidade de vida para o trabalhador no seu ambiente de trabalho.

Finalizando, quanto aos conceitos e evolução da QVT, tem-se um conceito de Miranda (2009) onde, segundo o autor, algumas maneiras de conseguir uma QVT satisfatória,

podem se dar através de programas de estímulos, como remuneração, autogestão nos grupos de trabalho, enriquecimento do trabalho entre outros.

2.1 A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO VISTA INTERNAMENTE NA ORGANIZAÇÃO

De acordo com Camara (2007, p. 18), na visão dos recursos humanos, temos que as competências:

[...] estão agrupadas em grupos: liderança e gestão; comportamentais; técnico-profissionais. Dos enumerados, no primeiro as competências variam conforme a área de negócio da empresa, a segunda tem que se ter em conta o tipo de função e a atividade, por fim, a última tem que estar em consonância com os valores e cultura da empresa.

Visto isso, Chiavenato (2008) ressalva que a QVT é predominante em criar, manter e melhorar o ambiente de trabalho a seus colaboradores, abordando todas as áreas tanto físicas, como psicológicas e sociais. Chiavenato (2010) ainda define a QVT como um constructo complexo que envolve uma constelação de fatores, como: satisfação com o trabalho executado, as possibilidades de futuro na organização, o reconhecimento pelos resultados alcançados, o salário percebido, os benefícios auferidos, o relacionamento humano dentro da equipe e da organização, o ambiente psicológico e físico de trabalho, a liberdade de atuar e responsabilidade de tomar decisões e a possibilidade de estar engajado e de participar ativamente na organização.

O ser humano tem como essência a busca por qualidade. Todos almejam alcançar um maior bem estar e equilíbrio tanto social como psíquico, para ter uma vida mais satisfatória, Sumariva e Ouriques (2010). Podemos trazer esse conceito para dentro das organizações, com a busca pela realização profissional.

De acordo Ferreira com (2011, p. 12), a política e programa de qualidade devem ter como foco as causas principais do mal-estar dos colaboradores. Esse autor entende que, a QVT tem como base três aspectos:

- Foco no indivíduo – o trabalhador é o responsável pela sua QVT e assim as fontes concretas da fadiga permanecem intocáveis. Ele é a variável de ajuste, devendo se adaptar ao ambiente organizacional hostil. Nessa perspectiva, as atividades visam, de forma implícita, a aumentar a sua resistência às adversidades organizacionais. Nesse enfoque, o trabalhador personifica o paradigma da flexibilidade.

- Caráter assistencialista – as atividades que compõem os programas de QVT são, em geral, importantes e válidas em si mesmas, mas estão em nítido descompasso com o contexto de trabalho e seus problemas. Nesse caso, elas desempenham uma função de natureza compensatória do desgaste vivenciado pelos trabalhadores e pretendem ter um papel "curativo" dos males do trabalho.

- Ênfase na produtividade – as atividades de QVT buscam, de fato, assegurar os índices prescritos de produtividade. As metas devem ser atingidas a qualquer custo. A relação custo-benefício deve ser amplamente favorável em face da competitividade globalizada. Nesse cenário, os modelos de gestão do trabalho são objetos inquestionáveis, temas tabus nas organizações. A produtividade, nessa ótica, se descola de sua dimensão saudável e se torna um produtivismo exacerbado.

Ainda segundo Ferreira (2011), a qualidade de vida no trabalho parte de duas perspectivas interdependentes. A primeira surge de acordo com a visão da organização, onde a QVT se trata de uma gestão organizacional, formada por normas, diretrizes, práticas organizacionais e as relações interpessoais. A segunda surge da visão dos sujeitos, os colaboradores, onde a QVT se dá através do contexto produtivo que estão inseridos. Assim, se indicam o nível de bem-estar, reconhecimento institucional e coletivo, possibilidade de crescimento e o individualismo de cada um.

2.2 OS BENEFÍCIOS CONTRIBUINDO PARA A QVT

Quanto aos benefícios que a organização pode oferecer, sabemos que todos eles são ferramentas para elevar a motivação e satisfação dos seus colaboradores. Assim, de acordo com Chiavenato (2008), a organização pode oferecer três tipos de benefícios. Os assistenciais, que são aqueles que geram condições de segurança e previdência ao colaborador e dependentes; os recreativos, que geram recreação, diversão e higiene mental a eles e os supletivos que tem como objetivo fornecer facilidades, conveniência e utilidades ao colaborador e dependentes, visando uma maior qualidade de vida no trabalho.

Visto isso, a maneira de elevar o grau de qualidade de vida no trabalho em uma organização pode vir através de incentivos oferecidos pela organização. Nesse sentido Maximiano (2007) diz que existe uma forte relação entre as práticas motivacionais exercidas em seus colaboradores, visando que os mesmos alcancem seus objetivos; podendo partir dos fatores como benefícios, prêmios, lucros, enriquecimento do trabalho e planos de carreira.

Em relação ao atributo benéfico, em entrevista com a gestora do departamento de recursos humanos da empresa Oeste Center, teve-se a informação que a empresa apresenta um corpo de benefícios bastante defasado, com pouco ganho aos colaboradores. Assim, de acordo com o quadro abaixo, temos um comparativo com as particularidades que os benefícios implicam à organização e aos seus colaboradores, de acordo com o Centro de Educação Paula Souza, do Estado de São Paulo (2010).

Gráfico 2 - Particularidades e benefícios

Para a organização	Para o empregado
Eleva a moral dos empregados	Oferece conveniências não avaliáveis em dinheiro
Reduz a rotatividade e o absentismo	Oferece assistência disponível na solução de problemas pessoais
Eleva a lealdade do empregado face à empresa	Aumenta a satisfação no trabalho
Aumenta o bem-estar do empregado	Contribui para o desenvolvimento pessoal e bem-estar individual
Facilita o recrutamento e a retenção do pessoal	Oferece meios de melhor relacionamento social entre os empregados
Aumenta a produtividade e diminui o custo unitário de trabalho	Reduz sentimentos de insegurança
Demonstra as diretrizes e os propósitos da empresa para com os empregados	Oferece oportunidades adicionais de assegurar status social
Reduz distúrbios e queixas	Oferece compensação extra
Promove relações públicas com a comunidade	Melhora as relações com a empresa

Fonte: adaptação Centro de Educação Paula Souza (2010)

Visto o quadro acima, pode-se destacar que um plano de benefícios bem formulado pela organização traz, além de grandes ganhos para ela mesma, agregam fatores que principalmente aos seus colaboradores. Pois, é possível observar uma relação existente entre ambos, um complementando o outro, chegando a um avanço organizacional para a empresa e avanços e oportunidades para seus colaboradores e dependentes.

Portanto um quadro de benefícios bem elaborado, tanto a organização e principalmente os colaboradores tendem a ganhar. Pois, se os colaboradores se sentirem valorizados mediante as formas de incentivos propostos pela organização, a sua produtividade tende a aumentar, em contrapartida, podendo reduzir os seus custos com absenteísmo, por exemplo.

2.3 O CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FATOR MOTIVACIONAL

De acordo com Marchiori (2008, p. 14), “é fundamental a existência de ambientes de trabalho que preservem a satisfação do funcionário e o respeito ao ser humano; assim, quanto maior for o envolvimento do funcionário com a organização maior será o seu comprometimento”.

Segundo Araújo e Garcia (2009), todas as pessoas envolvidas nos processos da empresa contribuem para a formação do clima organizacional. Tal contribuição é que conduz aos resultados obtidos, pois um clima organizacional favorável ajuda na busca da eficiência e eficácia de todos e os colaboradores são os responsáveis diretos para que ocorra na empresa.

De acordo com Chiavenato (2010), a motivação dos colaboradores sofre uma grande influência em relação ao clima organizacional onde segundo ele, a baixa qualidade do ambiente poderá gerar falta de motivação, baixa produtividade e conseqüentemente insatisfação dos mesmos.

Chiavenato (2010), ainda diz que tornando o ambiente de trabalho mais agradável, a empresa ganha com um melhor relacionamento interpessoal e produtividade, reduz acidentes, doenças, absenteísmo e rotatividade de pessoal; além de ser visto positivamente, quando propicia aos colaboradores oportunidades de satisfazerem as suas necessidades.

De acordo com Litwin (2013), o clima organizacional afeta as atitudes das pessoas, e assim ele se dá segundo a percepção das mesmas pela qualidade do ambiente. Dalmau (2009) vai além da definição de Litwin, onde segundo Dalmau existem alguns fatores mais relevantes que afetam o clima, como estresse, conflitos, aprendizagem, valores, percepção, habilidades, atitudes, personalidade, emoções, motivação e resistência a mudanças.

Assim, Dias (2013), de acordo com o grau de clima organizacional, ele será refletido para a organização de uma forma positiva ou negativa. Sendo que positivamente tem-se realização profissional, menor rotatividade, maior satisfação, aumentando até a produtividade dos colaboradores. Já negativamente, tem-se uma dificuldade da adaptação às mudanças da empresa, alto absenteísmo e pouca produtividade.

Finalizando quanto ao clima organizacional, Lacombe (2011) acredita que a satisfação dos colaboradores de uma empresa está totalmente ligada ao clima organizacional. Onde, vincula-se a motivação dos colaboradores, identificação com a empresa, interesse e colaboração com as atividades propostas e a integração geral com a organização.

3. METODOLOGIA

De acordo com Vergara (2009) a metodologia deve ser dividida em tópicos, sendo o tipo subdividido em caminho, natureza, forma e objetivo do método. No método, tanto do projeto, quanto o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), deve constar, em tópicos bem organizados os seguintes itens:

Quanto à forma, este trabalho de pesquisa se deu pelo tipo indutivo, onde utilizara a experiência dos colaboradores a respeito do tema proposto, sua vivência, trazendo como resultados, após aplicação dos questionários, dados relevantes originando constatações particulares a respeito do clima organizacional sendo impactado pela qualidade de vida no trabalho.

Quanto à natureza da pesquisa foi aplicada, onde os resultados obtidos através da coleta de dados, se teve os resultados que podem vir a ser trabalhados junto à organização, se for o caso, para serem colocados em práticas alternativas, que possam melhorar a qualidade de vida no trabalho de seus colaboradores, sendo assim, a visualização e conhecimento de um problema específico a fim de resolver ou identificar sua causa principal.

Quanto à forma de abordar o problema, fora pelo método de pesquisa quantitativa, sendo que mediante os resultados do nosso questionário, foram também demonstrados os resultados em forma de tabelas e gráficos, ou seja, transformando os percentuais obtidos em informações, ou mesmo propostas de melhorias para a empresa pesquisada, traduzindo as percepções e vivências dos colaboradores retratados nos questionários elaborados com perguntas fechadas, mistas e encadeadas.

Quanto ao objetivo do método, foi utilizada a pesquisa descritiva, onde através da técnica de coleta de dados padronizada com os colaboradores da empresa, também foi utilizado à pesquisa bibliográfica onde abordamos principalmente à internet, com a busca de artigos científicos e fontes primárias com visitas dos pesquisadores deste objeto de pesquisa.

Quanto ao universo de amostra, foi aplicado um questionário na empresa Oeste Center Ltda., teve por objetivo de apresentar os questionários para todos os colaboradores da organização, sendo um total de 20 colaboradores (exceto a direção) dos diversos níveis hierárquicos e departamentos, totalizando o total de 100% do universo de amostra.

Quanto à coleta de dados, foi utilizado o processo de levantamento de dados, onde foram aplicados questionários elaborados com perguntas, fechadas, mistas e encadeadas no primeiro semestre de 2017.

Quanto ao tratamento dos dados, foi utilizado neste objeto de pesquisa os programas Excel e Word 2010 como ferramentas para tabularmos e organizarmos os gráficos dos resultados coleta dos dados através dos questionários. Após terem sido lançados nas colunas e linhas dos programas, foram gerados gráficos em forma de coluna e pizza e analisados os seus resultados de acordo com as teorias e conceitos apresentados no referencial teórico em concordância com os autores renomados na área da administração, quanto ao estudo do clima organizacional e qualidade de vida no trabalho.

Relacionado às limitações dos métodos, ao decorrer da pesquisa, teve-se algumas limitações. A primeira delas se deu na busca por referências bibliográficas, onde encontrou-se citações com as datas de publicações antigas (anteriores a 2007) e outro problema se deu pela quantidade de colaboradores à responderem os questionários, onde foram aplicados ao número total, possuindo vinte colaboradores, um número de amostragem relativamente baixo.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo são apresentados os gráficos com os resultados obtidos através dos questionários utilizando os autores Oliveira, Falcão, e Martins, Araújo e Garcia, Maximiano entre outros, com suas teorias para melhor analisar e justificar os resultados obtidos.

Gráfico 3 – Demonstração dos aspectos

Atributos	Ruim	Regular	Bom	Muito bom	Ótimo
Layout	0%	0%	5%	65%	30%
Ruído	20%	25%	40%	10%	5%
Iluminação	0%	10%	5%	30%	55%
Higiene e limpeza	0%	0%	10%	25%	65%
Motivação e incentivos	5%	5%	30%	40%	20%
Equipamentos para trabalho	0%	10%	10%	45%	35%
Autonomia nas decisões	0%	5%	65%	10%	20%
Crescimento profissional	5%	25%	35%	20%	15%
Relacionamentos interpessoais	0%	15%	15%	25%	45%
Liderança superior imediato	10%	10%	20%	30%	30%
Privacidade pessoal	0%	5%	25%	25%	45%
Feedback da empresa	5%	5%	30%	30%	30%

Fonte: próprios autores

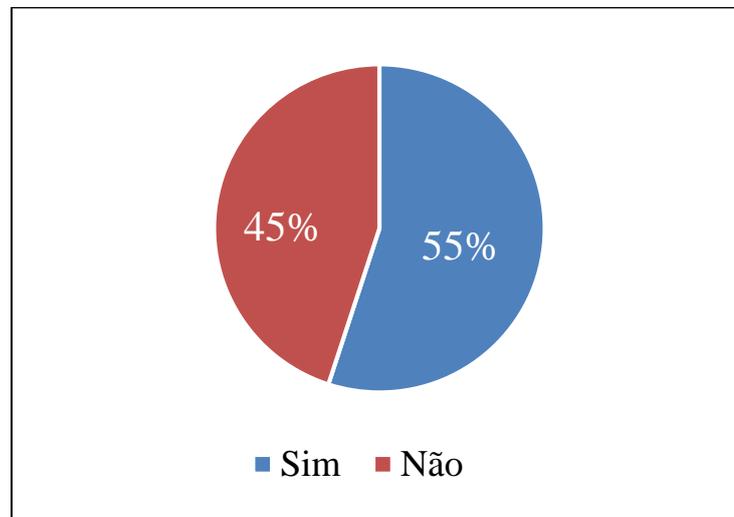
Nesta primeira questão, juntaram-se os resultados ruim, bom, muito bom e ótimo, com o objetivo de mensurar através do índice de qualidade, tendo como parâmetro a proximidade da excelência. Teve-se a seguinte pergunta: em uma escala de 1 (ruim) a 5 (ótimo), de qual maneira você classifica os seguintes atributos?

Com este questionamento, segundo Oliveira (2008), a QVT está ligada aos aspectos físicos, ambientais e psicológicos das pessoas no seu ambiente de trabalho. Os colaboradores estão enxergando que aumentando a qualidade de vida no trabalho, se retorna para empresa um ambiente saudável, competitivo e produtivo, isso além de trazer o bem estar aos mesmos e a eficiência organizacional.

Então, partindo da abordagem geral dos aspectos organizacionais de Oliveira (2008) têm-se três aspectos (físicos, psicológicos e ambientais) Falcão (2015) já aborda de forma mais objetiva a conceituação destes aspectos, sendo considerados os aspectos físicos da empresa (ruído, equipamentos, iluminação, higiene e *layout*) tem-se resultados positivos, onde ambos atributos estão acima de 80% de aprovação, exceto o ruído, que dentre todos os atributos pesquisados, apresenta o menor índice de aprovação, com apenas 15%, ou seja, este é um atributo que a empresa deve apreciar e pensar em medidas imediatas à fim de corrigir ou ao menos reduzir parcialmente esta situação problemática.

Mediante aos conceitos de Falcão, que referencia os aspectos ambientais, dentre os aspectos estudados na empresa (liderança, *feedback*, relacionamento e privacidade), todos estes atributos resultam em um índice de aprovação a partir dos 60%. Pode-se dizer que são resultados medianos, mas que também devem ser estudados pela empresa em busca de elevar os seus índices de aprovações.

Tendo como base os conceitos os pesquisados na empresa (autonomia, crescimento e motivação), os mesmos apresentam os piores índices de aprovação dos colaboradores, atrás somente do índice de ruído; autonomia de 30% e crescimento 35%, seguidos por motivação, com 60%, são os atributos que a empresa deve procurar formas de melhorá-los, buscando uma maior satisfação de seus colaboradores e consequentemente, aumentando o comprometimento dos mesmos para com a empresa.

Gráfico 4 – Facilidade no entendimento dos processos

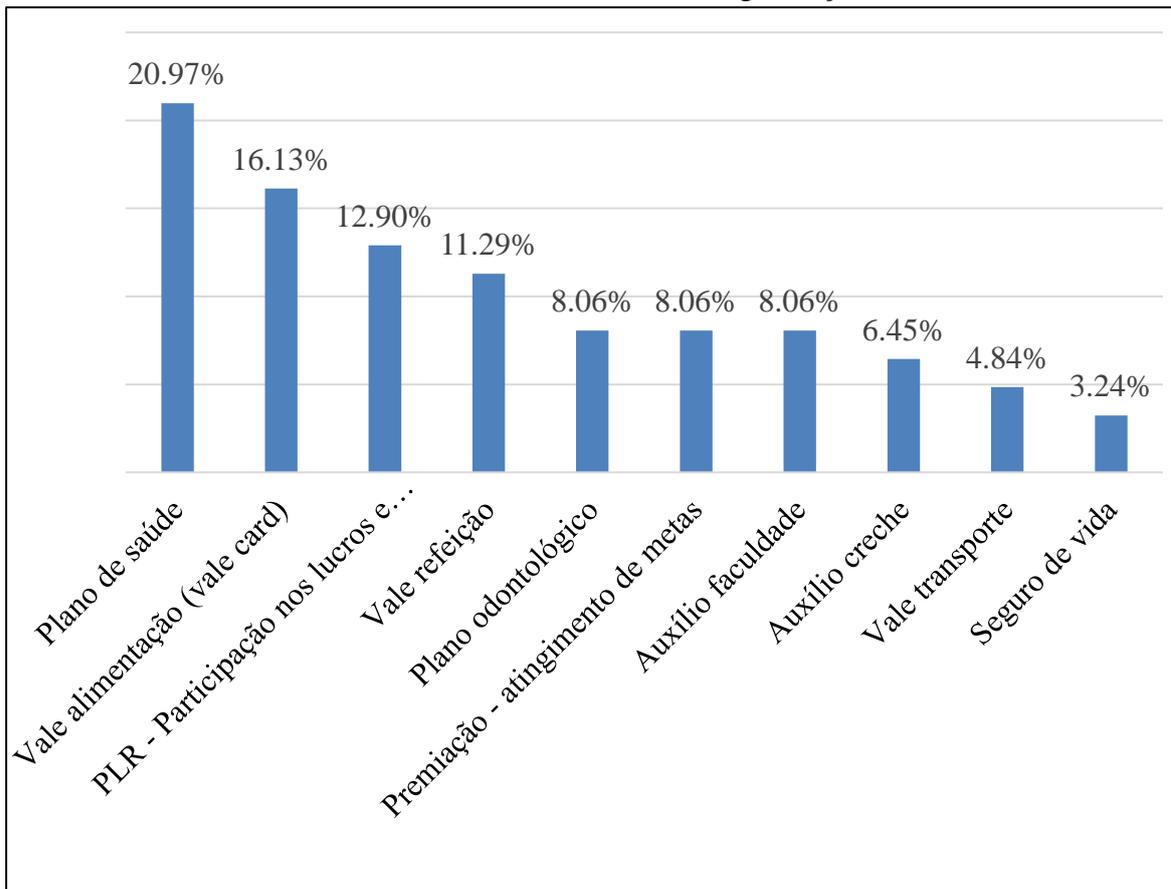
Fonte: próprios autores

Partindo do pressuposto utilizado por Araújo e Garcia (2009), é extremamente importante que todos os colaboradores estejam envolvidos de alguma forma nos processos da organização. Assim, esses processos devem estar colocados de uma maneira clara e objetiva, facilitando o entendimento de todos. Pois, segundo os autores, isso pode ditar o ritmo dos resultados obtidos pela empresa.

Então, visto isto, tem-se a seguinte pergunta: a respeito dos processos estabelecidos pela diretoria como: processos de vendas, expedição, projeto 5'S e etc., em sua opinião, estes processos estão bem definidos sendo fácil o cumprimento dos mesmos? E, mediante as respostas sim ou não, havia a possibilidade de se justificá-las.

Nota-se que há um equilíbrio nas respostas dos colaboradores. Tal equilíbrio pode ser interpretado da seguinte forma: as respostas negativas seguem uma linha de raciocínio onde os colaboradores citam que por mais que os projetos e processos até possuam um pontapé inicial, os mesmos não são seguidos de uma cobrança dos responsáveis e assim, acabam caindo no esquecimento e não apresentam continuidade.

Já as positivas, pode-se entender que esses colaboradores não apresentam tanta importância assim para os processos estabelecidos pela organização e não possuem uma cultura tão voltada para estes pensamentos. Tal resultado é um ponto importante a ser trabalhado junto a todos, para que os processos possam funcionar de uma forma clara, impactando positivamente nos resultados gerais da empresa.

Gráfico 5 - Benefícios econômicos mais relevantes na organização

Fonte: próprios autores

Maximiano (2007) aborda uma relação existente quanto às práticas motivacionais a serem utilizadas pelas empresas junto aos seus colaboradores. Tais práticas que se constrói partindo da possibilidade em que os mesmos alcancem seus objetivos, fazendo o uso dos benefícios, prêmios, lucros, plano de carreira e todo o aprimoramento de trabalho que a empresa consiga oferecer.

Assim, tem-se o seguinte questionamento para os colaboradores da Oeste Center: baseando-se nos atributos abaixo, quais seriam, na sua visão, aqueles que a empresa deveria intervir de forma imediata para elevar sua qualidade de vida no trabalho e o clima organizacional num todo? (assinale até 3 opções).

Pode-se notar dentre os benefícios listados aos colaboradores, que quatro estão consideravelmente à frente dos demais na visão dos mesmos; no topo da lista está o plano de saúde com 20,87%, em segundo aparece o vale alimentação, com 16,13%, seguido pelo PLR com 12,90% e vale refeição que aparece com 11,29%. Assim, percebe-se que para os colaboradores, esses benefícios seriam essenciais para melhorarem o clima organizacional da empresa e por consequência, o clima organizacional.

Gráfico 6 – Demonstração dos atributos

Atributos	%
Plano de saúde	13,40
Motivação e incentivos	10,31
Vale alimentação (vale card)	10,31
PLR - Participação nos lucros e resultados	7,22
Vale refeição	7,22
Premiação - atingimento de metas	7,22
Crescimento profissional	5,15
Feedback da empresa	5,15
Auxílio faculdade	5,15
Layout	4,12
Liderança superior imediato	4,12
Vale transporte	4,12
Relacionamentos interpessoais	3,09
Auxílio creche	3,09
Ruído	2,06
Equipamentos para trabalho	2,06
Autonomia nas decisões	2,06
Seguro de vida	2,06
Higiene e limpeza	1,03
Plano odontológico	1,03

Fonte: próprios autores

Seguindo uma linha de raciocínio voltada para possíveis alterações na organização, tendo como base as respostas obtidas nos gráficos 3 e 6, propõe-se aos colaboradores os seguintes atributos, chegando-se ao questionamento: em sua visão, em quais atributos abaixo a organização deveria intervir de forma imediata, a fim de proporcionar uma melhor qualidade de vida a seus colaboradores? (assinale até 5 opções).

Percebe-se que mesmo após o ajuntamento dos aspectos e atributos mencionados nessa questão mantém-se o foco em dois benefícios já mencionados em questões anteriores. E, em segundo lugar, tem-se motivação e incentivos, que mais uma vez pode servir de um estopim para que a organização tente variar suas formas incentivadoras.

Gráfico 7 – A rotatividade

Fonte: próprios autores

Quanto à rotatividade existente na organização, propôs aos colaboradores se de alguma forma isso implicaria no nível de qualidade, produtividade e satisfação dos mesmos quanto à empresa e se eles se sentiam inseguros quanto aos seus postos de trabalho, com a seguinte pergunta: você acredita que o índice de rotatividade da organização, de alguma maneira, tem afetado em sua qualidade de vida no trabalho? Justifique.

Mesmo que a tônica das respostas tenha sido que, a rotatividade não vem a ser um grande problema para a organização, deve-se dar uma maior ênfase as respostas positivas. Pois, sabe-se que o resultado ideal seria uma quantidade de respostas negativas próxima ao zero, mas, de alguma maneira esse ponto tem interferido em alguns colaboradores.

A busca por um ambiente de trabalho mais agradável na visão de Chiavenato (2010), tende a reduzir os índices de acidentes, doenças, absenteísmo e também a rotatividade de pessoal. Então, de qualquer forma a empresa deve atentar a este ponto, que pode ser visto como uma grande oportunidade de melhoria quanto à satisfação e segurança dos seus colaboradores.

CONCLUSÃO

Ao findar desta pesquisa, de acordo com as colocações utilizadas pelos diversos autores e suas teorias descritas no referencial teórico, pode-se compreender quanto aos dois temas que norteiam esta pesquisa: clima organizacional e qualidade de vida no trabalho, quanto as suas considerações, características e objetivos.

Tem-se como qualidade de vida no trabalho, o conjunto de fatores que, enxergados num todo, mediante a percepção dos envolvidos se terá uma avaliação positiva ou negativa do ambiente interno e externos que a empresa favorece. Fatores esses que podem ser ambientais, psicológicos ou organizacionais, englobando desde a estrutura física da empresa até o relacionamento interpessoal de seus colaboradores.

Como clima organizacional, pode-se entender que o mesmo está totalmente ligado as atitudes dos envolvidos. Assim, com todos os colaboradores cientes e dispostos a contribuírem para o bem estar geral da organização, tende-se somente a ganhar com melhores relacionamentos, um maior índice de produtividade podendo até impactar na redução dos acidentes na empresa.

Mediante a problemática proposta ao trabalho, onde se procurou diagnosticar como os colaboradores da empresa Oeste Center classificam o clima organizacional, sendo impactado pelo índice de qualidade de vida no trabalho, têm-se resultados positivos, principalmente quanto ao que se dá como atributo físico, tendo iluminação, *layout*, higiene e limpeza aplicados a empresa com um bom índice de aceitação, conforme levantamento apresentado no gráfico 3, onde foram os atributos com os maiores índices de aceitação.

Por outro lado, têm-se também outros atributos que foram considerados negativos, como o índice voltado ao grau de ruído na empresa; alguns modos de liderança e abordagem geral de seus processos internos, sendo o ruído sonoro, visto como o maior índice negativo apontado pelos colaboradores.

Assim, de acordo com o *feedback* fornecido pelos colaboradores durante as entrevistas e levantamentos de dados, reforça-se a resposta da problemática proposta, chegando assim ao objetivo principal do trabalho, que fora diagnosticar aqueles atributos com os maiores impactos na qualidade de vida e no clima organizacional.

Tratando-se da motivação dos colaboradores, sendo percebido através das pesquisas de campo, nota-se que a empresa tem errado ao procurar mantê-los motivados, algo que é notório nos percentuais de respostas dos colaboradores, onde apenas 60% estão de

acordo com as formas motivadoras propostas, número esse considerado abaixo do esperado pela direção da empresa.

Tendo como um dos objetivos específicos, levantar qual o grau de satisfação dos colaboradores quanto às formas de incentivos utilizados pela empresa, de acordo com os dados compostos no gráfico 5, pode-se perceber que ao serem indagados durante as entrevistas, destacou-se um ponto muito importante: os benefícios que mais sobressaíram foram aqueles os quais a empresa não possui.

Portanto, tem-se o plano de saúde encabeçando a lista, com o maior índice de aparições nas respostas dos colaboradores, logo após, o *vale card* e em terceiro, o programa de lucros e resultados (PLR), que são benefícios que ressaltamos em dizer que a empresa não oferece.

Tratando sobre o outro objetivo específico do trabalho, ao propor aos colaboradores oportunidades de melhoria a curto prazo, com atitudes partindo da diretoria da empresa, de acordo com o gráfico 6, os que foram mais mencionados, voltam ao que já fora tratado no trabalho quanto aos benefícios. O plano de saúde continua no topo da lista, seguido por formas de incentivos econômicos aos colaboradores, empatado com o *vale card*, reforçando quanto à necessidade da elaboração de um novo leque de benefícios.

Finalizando quanto a possíveis mudanças, seguem abaixo mais dois pontos que também tiveram uma grande relevância nas respostas dos colaboradores.

Primeiro, tem-se o corpo de liderança da empresa: onde, de acordo com os colaboradores, alguns dos nomeados podem estar causando certo incômodo em seus subordinados, com atitudes que podem atrapalhar tanto a relação líder *versus* subordinado quanto a produtividade e motivação dos colaboradores;

Segundo, tem-se a abordagem de processos: relacionado às normas e procedimentos aplicados ao gerenciamento dos processos internos da empresa, os colaboradores frisam que em alguns momentos, há uma grande burocracia que pode impedir o desenrolar das atividades, trazendo assim um atraso a produtividade e solução de problemas existentes corriqueiramente na rotina dos mesmos.

Após as colocações acima, conclui-se que mediante as pesquisas realizadas na empresa, pode-se julgar que ela possui o clima organizacional sendo impactado pelos índices de QVT considerado mediano. Pois, os *feedbacks* fornecidos pelos colaboradores apresentam aspectos os quais podem ser mantidos e outros que devem ser melhorados.

Assim, através destes dados, a empresa terá embasamentos para promover atitudes as quais venham a elevar o grau do clima organizacional, partindo dos impactos resultantes da qualidade de vida no trabalho.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREU, M. V.; MORAES, L. F. R. Físico, psicológico, pessoal e profissional: analisando os aspectos que impactam na qualidade de vida no trabalho de profissionais administrativos de uma rede de supermercados de Santa Maria/RS, Fortaleza, p. 3, 2015;

ANDRADE, R. M. Qualidade de vida no trabalho e fatores motivacionais dos colaboradores nas organizações, Pouso Alegre, p. 24, 2013;

ARAÚJO, L. C.; GARCIA, A. A. A qualidade do clima organizacional como fator contributivo para a motivação e a satisfação no trabalho: um estudo de caso dos profissionais técnicos administrativos da fundação Visconde de Cairu, Salvador, p. 4, 2011;

BISPO, C. A. F. Um novo modelo de pesquisa de clima organizacional, São Paulo, p. 260, 2006;

BORTOLOZO, A. SANTANA, D. D. Qualidade de vida no trabalho e fatores motivacionais dos colaboradores nas organizações, Pouso Alegre, p. 23, 2013;

CAMARA P. B. Salários e benefícios: o impacto na estratégia da empresa e na motivação dos colaboradores, Lisboa, p. 18, 2014;

CENTRO, E. P. S. Benefícios como parte do incentivo à remuneração nas organizações, Capivari, p. 24, 2010;

CHAMON, E. M. Q. O. A qualidade de vida no trabalho na universidade federal de Santa Catarina: um estudo de caso com os docentes efetivos de ensino superior do centro sócio econômico da USFC, Florianópolis, p. 25, 2013;

CHIAVENATO, I. Benefícios sociais como ferramentas de motivação do empregado, Fortaleza, p. 12, 2012;

CHIAVENATO, I. Clima organizacional: fator de satisfação no trabalho e resultados eficazes na organização, Guaratinguetá, p. 11, 2012;

CHIAVENATO, I. Qualidade de vida no trabalho: fator decisivo para o sucesso organizacional, Salvador, p. 76, 2015;

- CHIAVENATO, I. **Qualidade de vida no trabalho: fator decisivo para o sucesso organizacional**, Salvador, p. 79, 2015;
- DALMAU, M. B. L. **Gestão de pessoas: fatores que interferem no clima organizacional do serviço de nutrição e dietética do (HU) Hospital Universitário Polydoro Ernani de São Thiago da UFSC**, Florianópolis, p. 4, 2014;
- DIAS, R. **Clima organizacional: estudo de caso em uma empresa de biocombustível no norte do estado do Rio Grande do Sul**, Passo Fundo, p. 16, 2016;
- FALCÃO, J. **Condições de trabalho e clima segurança dos operários da construção de edificações**, Belo Horizonte, p. 409, 2015;
- FERREIRA, M. C. **A ergonomia da atividade pode promover a qualidade de vida no trabalho? Reflexões de natureza metodológica**, Brasília, p. 12, 2011;
- FOGGIATTO, F. **Fatores determinantes da qualidade de vida no trabalho de motoristas de transporte de cargas em trânsito pela região de Barra do Garças/MT**, Pedro Leopoldo, p. 25, 2012;
- LACOMBE, F. **Clima organizacional: estudo de caso em uma empresa de biocombustível no norte do estado do Rio Grande do Sul**, Passo Fundo, p. 14, 2016;
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Liderança e qualidade de vida no trabalho: um estudo sobre a percepção de colaboradores em organizações empresariais**, São João da Boa Vista, p. 70, 2012;
- LITWIN, G. H. **Gestão de pessoas: fatores que interferem no clima organizacional do serviço de nutrição e dietética do (HU) Hospital Universitário Polydoro Ernani de São Thiago da UFSC**, Florianópolis, p. 3, 2014;
- MARCHIORI, M. **Faces da cultura e da comunicação organizacional**, São Caetano do Sul, p. 14, 2008;
- MAXIMIANO, A. **Importância da qualidade de vida no trabalho e sua influência nas relações humanas**, Goiânia, p. 68, 2013;
- MIRANDA, C. **Qualidade de vida no trabalho e fatores motivacionais dos colaboradores nas organizações**, Pouso Alegre, p. 27, 2013;
- NISHIMURA, A. Z. F. C. **Programas e ações em qualidade de vida no trabalho: possibilidades e limites das organizações**, Itararé, p. 15, 2011;
- OLIVEIRA, C. M. G. **Fatores determinantes da qualidade de vida no trabalho de motoristas de transporte de cargas em trânsito pela região de Barra do Garças/MT**, Pedro Leopoldo, p. 22, 2012;
- RIBEIRO, F. H. **Fatores determinantes da qualidade de vida no trabalho de motoristas de transporte de cargas em trânsito pela região de Barra do Garças/MT**, Pedro Leopoldo, p. 22, 2012;

RODRIGUES, M. V. C. Qualidade de vida no trabalho: fator determinante para o sucesso empresarial, Londrina, p. 4, 2011;

RODRIGUES, M. V. C. Qualidade de vida no trabalho: um estudo sobre a percepção dos funcionários do centro estadual de ensino fundamental em Tucunduva, Santa Rosa, p. 24, 2012;

ROSSI, A. M. Qualidade de vida e o impacto na rotatividade no setor hoteleiro, Guarulhos, p. 3, 2013;

SUMARIVA, A.; OURIQUES, M. A. Qualidade de vida no trabalho e fatores motivacionais dos colaboradores nas organizações, Pouso Alegre, p. 23, 2013;

VERGARA, S. C. Projetos e relatórios de pesquisa em administração, 11ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO

1. Em uma escala de 1 (ruim) a 5 (ótimo), de qual maneira você classifica os seguintes atributos.

Atributos	Ruim	Regular	Bom	Muito bom	Ótimo
Layout					
Ruído					
Iluminação					
Higiene e limpeza					
Motivação e incentivos					
Equipamentos para trabalho					
Autonomia nas decisões					
Crescimento profissional					
Relacionamentos interpessoais					
Liderança superior imediato					
Privacidade pessoal					
Feedback da empresa					

2. A respeito dos processos estabelecidos pela diretoria como: processos de vendas, expedição, projeto 5'S e etc., em sua opinião, estes processos estão bem definidos sendo fácil o cumprimento dos mesmos? () Sim () Não. Justifique sua resposta.

Processos	SIM	NÃO

3. Baseando-se nos benefícios abaixo, quais seriam, na sua visão, os mais relevantes para sua qualidade de vida no trabalho? (assinale até 3 opções).

Benefícios	%
Plano de saúde	
Vale alimentação (vale card)	
PLR - Participação nos lucros e resultados	
Vale refeição	
Plano odontológico	
Premiação - atingimento de metas	
Auxílio faculdade	
Auxílio creche	
Vale transporte	
Seguro de vida	

4. Você acredita que o índice de rotatividade da organização, de alguma maneira, tem afetado em sua qualidade de vida no trabalho? () Sim () Não. Justifique sua resposta.

Rotatividade	SIM	NÃO

5. Visto o atual momento econômico do país, o lugar o qual você ocupa na organização hoje te instiga como algo desafiador, a ponto de fazê-lo tentar encontrar alguma melhoria para a empresa?

Atual momento econômico	SIM	NÃO	INDIFERENTE
%			

6. Em sua visão, em quais atributos abaixo a organização deveria intervir de forma imediata, a fim de proporcionar uma melhor qualidade de vida à seus colaboradores? (assinale até 5 opções).

Atributos	%
Plano de saúde	
Motivação e incentivos	
Vale alimentação (vale card)	
PLR - Participação nos lucros e resultados	
Vale refeição	
Premiação - atingimento de metas	
Crescimento profissional	
Feedback da empresa	
Auxílio faculdade	
Layout	
Liderança superior imediato	
Vale transporte	
Relacionamentos interpessoais	
Auxílio creche	
Ruído	
Equipamentos para trabalho	
Autonomia nas decisões	
Seguro de vida	
Higiene e limpeza	
Plano odontológico	
Iluminação	
Privacidade pessoal	

7. Mediante a sua autoestima como colaborador da empresa, você se sente “feliz e realizado” com o seu momento atual na organização? Justifique sua resposta.

8. Agora, imagine-se como o grande gestor da organização e responda: em um primeiro momento o que você manteria e o que você mudaria, visando elevar a qualidade de vida no trabalho de uma forma coletiva aos seus colaboradores?