



QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PERCEPÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA EMPRESA DO COMÉRCIO

Adriana Pedroso dos Santos

Doutoranda em Administração pela UFSM. Professora da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (DACEC-UNIJUÍ) - Rua do Comércio, nº 3000, Bairro Universitário – CEP 98.700-000 – Ijuí - RS
E-mail: adrianapedroso@hotmail.com

Adriane Fabricio

Doutoranda em Administração pela UFSM - Professora da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (DACEC-UNIJUÍ)
E-mail: adriane.fabricio@unijui.edu.br

Liane Beatriz Rotili

Mestranda em Desenvolvimento Regional - PPGDES/UNIJUI - Bolsista PROSUP/Capes - Bacharel em Administração - Graduanda em Licenciatura em História
E-mail: liane.rotili@hotmail.com

Luis Felipe Dias Lopes

Doutor em Engenharia de Produção (UFSC) Professor Associado 4 do Departamento de Ciências Administrativas (DCA/UFSM)
E-mail: lflopes67@yahoo.com.br

Daniel Knebel Baggio

Doutor em Contabilidade - UNIVERSIDAD ZARAGOZA/ESPANHA
Professor da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul - UNIJUÍ
E-mail: danibaggio@gmail.com

Resumo: A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) em sua essência passa por visões e definições multidisciplinares, produzindo ações que contribuem com o bem-estar e satisfação profissional nas organizações (LIMONGI-FRANÇA, 2004). Frente a este contexto, o presente estudo objetivou analisar a percepção de satisfação dos fatores de QVT de funcionários de uma empresa do comércio. Metodologicamente, trata-se de um estudo de caso, com abordagem quantitativa. A coleta de dados foi realizada a partir de

questionário estruturado conforme o modelo de Walton (1973) e aplicada em todos os funcionários (15) da empresa em estudo. Quanto aos resultados, os mesmos revelaram que os funcionários do estudo estão no geral satisfeitos com os fatores compensação salarial justa e adequada, condições de segurança e saúde no trabalho, a utilização e desenvolvimento de capacidades, oportunidades de crescimento e segurança, a integração social na organização, as garantias constitucionais, o trabalho e espaço total de vida e a



relevância social da vida no trabalho. Considerando que não houveram respostas indicando diretamente a insatisfação e que os fatores compensação salarial justa e adequada, e oportunidades de crescimento apresentaram índices de neutralidade, pode-se interpretar como pontos onde a satisfação pode ser trabalhada pela empresa.

Palavras Chaves: Qualidade de vida; Satisfação no trabalho; Modelo Walton

DOI nº 10.5935/1981-4747.20180014

Recebimento: 25/04/2017

Aprovação: 10/07/2018

QUALITY OF LIFE AT WORK: PERCEPTION OF SATISFACTION OF EMPLOYEES OF A COMPANY OF THE COMMERCE

Abstract: The Quality of Life at Work (QWL) essentially passes through multidisciplinary views and definitions, producing actions that contribute to the well-being and professional satisfaction in organizations (LIMONGI-FRANÇA, 2004). Against this background, the present study aimed to analyze the perception of satisfaction of the QWL factors of employees of a trading company. Methodologically, this is a case study, descriptive, with a quantitative approach. Data collection was performed using a questionnaire structured according to Walton's model (1973) and applied to all employees (15) of the company under study. As for the results, they revealed that the study staff are generally satisfied with the factors of fair and adequate compensation, safety and health conditions at work, capacity utilization and development, growth and security opportunities, social Organization, constitutional guarantees, work and total living space and the social relevance of life at work. Considering that there were no answers indicating directly the dissatisfaction and that the factors fair and adequate compensation, and growth opportunities presented neutrality indices, can be interpreted as points where satisfaction can be worked by the company.

Keywords: Quality of life; Job satisfaction; Walton Model

1 INTRODUÇÃO

A nova realidade social, com aumento da expectativa de vida e do trabalho em atividades produtivas, juntamente a hábitos e estilos comportamentais de responsabilidade social, direito a saúde e desenvolvimento sustentável produzem um cenário onde a compreensão da complexidade da natureza humana e a relação com o trabalho seja requisito básico para a gestão.

Segundo Limongi-França (2004) a qualidade de vida no trabalho em sua essência passa por visões e definições multidisciplinares englobando psicologia, sociologia e administração produzindo ações que levam em consideração as trocas entre os homens e as organizações surgindo o desafio de frente a esse cenário contribuir com o bem-estar de quem

trabalha, ao mesmo tempo em que, coincidindo com os imperativos de eficiência e eficácia das organizações.

McGregor (1980 *apud* RODRIGUES, 2008) afirma que as primeiras teorias que associavam a produtividade com a preocupação em relação à satisfação do trabalhador surgiram a partir da década de 50. Basicamente pensava-se que não só era possível unir produtividade à satisfação, assim como o bom desempenho do trabalhador lhe proporcionava satisfação e realização.

Segundo Rodrigues (2007) sem modificar os processos produtivos, o trabalhador passou a ser motivo de preocupação e questionamento. A motivação econômica, a melhora do ambiente de trabalho e a monotonia com a especialização, fatores que afetavam a vida do trabalhador no local de trabalho. Na mesma linha de pensamento Marshall (1936 *apud* RODRIGUES, 2008) com a especialização do trabalho surge a monotonia, que para o autor era um mal de primeira ordem.

Na literatura sobre QVT, Walton (1973) foi um precursor de uma abordagem humana, científica e abrangente que ainda hoje é largamente citada. O autor desenvolveu um modelo de oito fatores analíticos: compensação justa e adequada; condição de segurança e saúde no trabalho; uso e desenvolvimento de capacidades; integração social na organização; oportunidade de crescimento e segurança; constitucionalismo; trabalho e espaço total de vida; e relevância social. De Medeiros e Ferreira (2011) afirmam que esses indicadores buscam associar o maior número de dimensões que de forma direta e indireta afetam e se relacionam com o trabalho em um modelo de avaliação de QVT.

A relação da satisfação no trabalho com pressupostos humanistas e sociais segundo Siqueira e Gomide Júnior (2004) tem a intenção de que as empresas adquiram maior responsabilidade social. Para os pesquisadores, uma forma de monitorar o quanto as empresas promovem saúde e bem-estar dos seus funcionários seria mensurar o nível de satisfação dos mesmos, pois acreditam que os sentimentos derivados desta satisfação refletem na vida pessoal, familiar e social dos indivíduos, influenciando os níveis de bem-estar, saúde física e mental.

Na última década, a qualidade de vida no trabalho das empresas elevou-se de características basicamente operacionais e ordenadas para ações corporativas estratégicas. Dentre as responsabilidades dos envolvidos com o assunto desde questões de saúde e segurança, e amplia-se para qualidade pessoal, qualificação profissional e cultural, planejamento, trabalho voluntário e cidadania. Essas atividades demandam cada vez mais,

novas competências, dirigidas por pessoal interno, terceiros, ou mesmo podem ser compartilhadas (LIMONGI-FRANÇA, 2004). Um programa de melhoria da qualidade de vida no trabalho pode permitir aos indivíduos harmonizar seus objetivos com os objetivos da organização. Porém estes objetivos não são estáticos sendo continuamente reavaliados e modificados em função das transformações do ambiente externo e da organização interna dos funcionários.

Desta forma o presente estudo tem como objetivo analisar a satisfação quanto aos fatores de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) segundo a percepção de satisfação dos funcionários de uma Boutique de Aromas conforme o modelo proposto por Walton (1973).

2 REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO

2.1 Qualidade de vida no trabalho

De acordo com Rodrigues (2007) no início da década de 50, Eric Trist e seus funcionários no *Travistock Institute* em Londres, foram os pioneiros a estudar a satisfação do trabalhador no local de trabalho. Já segundo Bowditch e Buono (1992) o termo qualidade de vida no trabalho (QVT) foi inicialmente apresentado no final da década de 1960 para advertir da deficiência da qualidade de vida no local de trabalho. E segundo a autora Bom Sucesso (2002) somente a partir da década de 90, o termo qualidade de vida passou a integrar o discurso acadêmico, a literatura referente ao comportamento nas organizações, os programas de qualidade total, as conversas informais e os meios de comunicação, no Brasil.

Rodrigues (2007) enfatiza que a década de 60 até 1974, foi um período marcado pela crescente preocupação com o trabalhador, sua saúde, segurança e satisfação no trabalho, no entanto no início de 1970 a atenção sobre a qualidade de vida no trabalho foi desviada para a crise energética e a alta da inflação. A retomada em 1979 tendo como base as técnicas do Japão que superou muito bem a crise. Na visão de Walton (1973) “certos valores ambientais e humanos foram negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico” (RODRIGUES, 2007, pg. 11).

Segundo Limongi-França (2004) o modelo de Walton (1973) na última década a qualidade de vida no trabalho das organizações ascendeu, de forma gradativa e ordenada, de características basicamente operacionais e legislada para ações corporativas estratégicas. As responsabilidades dos profissionais envolvidos com o tema têm início em questões de saúde e segurança e ampliam-se para a qualidade pessoal, qualificação profissional e cultural, planejamento, trabalho voluntário e cidadania. Essas atividades demandam cada vez mais,

novas competências, geridas por pessoal interno, terceiros ou até mesmo podem ser compartilhadas.

Os programas para promover a saúde e a qualidade de vida vêm sendo cada vez mais adotados pelas organizações, com o intuito de tornar o ambiente de trabalho mais produtivo e saudável. No ambiente atual de alta competição, os administradores das empresas preocupam-se cada vez mais com os maus hábitos dos profissionais, como fumo, álcool, dietas inadequadas, entre outros. Esses hábitos resultam para a empresa, em elevação do absenteísmo e redução da produtividade e chegam a provocar stress ou ainda doenças mais graves.

Em contraponto, Silva (2018) salienta que as conquistas diárias, o bom relacionamento interpessoal, permeiam a maior produtividade e qualidade dos serviços, sendo considerados chave para o sucesso no trabalho. Assim a QVT pode ser entendida como uma tática, que possui como meta principal conciliar os interesses dos trabalhadores e das organizações, pois na medida em que melhora a satisfação do trabalhador, conseqüentemente melhora a produtividade da empresa.

A expressão qualidade de vida tem sido usada para descrever as experiências no ambiente de trabalho e em essência, é um nível de consciência influenciado por um conjunto de fatores referentes ao trabalho, ao ambiente de trabalho e a personalidade da pessoa. Há inquietudes individuais e coletivas, em relação às pressões do dia-a-dia, a conciliação entre trabalho, família e consumo, o *stress* relacionado ao trabalho, hábitos alimentares e cuidados físicos, estilos de vida, impactos tecnológicos. Enfim as estratégias para a melhoria da qualidade de vida no trabalho influenciam na produtividade (LIMONGI-FRANÇA, 2004).

Para Gil (2001) os programas de qualidade de vida no trabalho, envolvem: a resolução participativa dos problemas, reestruturação do trabalho, inovações no sistema de recompensas, melhoria do meio ambiente do trabalho, etc. Relaciona *feedback* com os programas de qualidade de vida no trabalho, ambos são meios que orientam em direção a melhorias na eficácia organizacional, uma vez que, a satisfação do indivíduo se intensifica com a participação nas decisões e da melhoria das condições em que desenvolve seu trabalho.

O trabalho de Walton (1973) forneceu um modelo de análise de experimentos importantes sobre a qualidade de vida no trabalho (quadro 1), onde utiliza oito critérios para levantamento da qualidade de vida no trabalho: compensação justa e adequada, condições de segurança e saúde no trabalho, oportunidade imediata para a utilização e desenvolvimento da capacidade humana, oportunidade futura para crescimento contínuo e segurança, integração

social na organização de trabalho, o constitucionalismo na organização do trabalho, o trabalho e o espaço total da vida e a relevância social da vida do trabalho.

Quadro 1- Modelo de Qualidade de Vida no Trabalho de Walton (1973)

1. Compensação justa e adequada	1. Renda (salário) adequada ao trabalho 2. Equidade interna (compatibilidade interna) 3. Equidade externa (compatibilidade externa)
2. Condições de segurança e saúde no trabalho	4. Jornada de trabalho 5. Ambiente físico (seguro e saudável)
3. Utilização e desenvolvimento de capacidades	6. Autonomia 7. Significado da tarefa 8. Identidade da tarefa 9. Variedade de habilidades 10. Retroação e retro informação
4. Oportunidades de crescimento e segurança	11. Possibilidades de carreira 12. Crescimento profissional 13. Segurança do emprego
5. Integração social na organização	14. Igualdade de oportunidades 15. Relacionamentos interpessoais e grupais 16. Senso comunitário
6. Garantias constitucionais	17. Respeito às leis e direitos trabalhistas 18. Privacidade pessoal 19. Liberdade de expressão 20. Normas e rotinas claras da organização
7. Trabalho e espaço total de vida	21. Papel balanceado do trabalho na vida pessoal
8. Relevância social da vida no trabalho	22. Imagem da empresa 23. Responsabilidade social pelos produtos/serviços 24. Responsabilidade social pelos empregados

Fonte: Chiavenato (2008, pg. 491)

De acordo com Rodrigues (2007) e Walton (1973) entende que a compensação justa e adequada do trabalho depende de vários fatores, tais como: a relação entre salário, experiência e responsabilidade, a relação entre salário talento e habilidade, a demanda de mão-de-obra, e a média de compensação da comunidade em questão. Quanto às condições de segurança e saúde do trabalho, os mesmos autores sugerem que os horários sejam razoáveis, um período normal de trabalho padronizado, um ambiente que ofereça condições físicas que reduza ao mínimo o risco de doenças e danos, e com limite de idade imposto quando o trabalho é potencialmente destrutivo para o bem-estar das pessoas abaixo ou acima de certa idade.

Referente à oportunidade imediata para a utilização e desenvolvimento da capacidade humana Walton (1973) estabeleceu cinco requisitos: autonomia no trabalho, múltiplas habilidades, informação e perspectivas, tarefas completas para desenvolvimento da autonomia, oportunidades para conhecimento de todo o processo do trabalho e fornecer *feedback* quanto ao desempenho. Em relação à oportunidade futura para crescimento contínuo e segurança, o pré-requisito para posições mais elevadas é a formação. O mesmo autor sugere

que sejam utilizados como critérios, a aplicação respectiva, o desenvolvimento e a oportunidades de progresso e segurança.

Para uma boa integração social no trabalho não pode existir nenhum tipo de preconceito seja de cor, raça, sexo, religião, nacionalidade, estilo de vida e aparência física. A ausência de estratificação e a mobilidade social facilitarão ou induzirão um senso de comunidade nas organizações. Quanto ao constitucionalismo na organização, as normas que estabelecem os direitos e deveres são elementos para impulsionar a qualidade de vida no trabalho, dentre os aspectos mais significativos: direito à privacidade, direito de posicionamento e o direito a tratamento justo em todos os assuntos (RODRIGUES, 2007).

Conforme Walton (1973), a relação entre o trabalho e o espaço total da vida, deve haver um equilíbrio, atribuído através de esquemas de trabalho, expectativa de progresso e promoção. A inclinação em relação ao tempo e energia dedicados ao trabalho, de certa forma afeta na conjuntura familiar. O indicador relevância social na vida do trabalho indica que a satisfação e a autoestima são derivadas de aspectos tais como a autonomia crescente, multiplicidade de habilidades. As alterações das condições organizacionais ocorrerão de maneira mais lenta em relação às expectativas do empregado, e que somente com uma reestruturação do trabalho, a qualidade de vida no trabalho poderá ser exaltada e as expectativas dos trabalhadores poderão ser atingidas e satisfeitas (RODRIGUES, 2007).

O desafio é reconstruir, o ambiente competitivo, altamente tecnológico, de alta produtividade do trabalho, num ritmo que proporcione bem-estar. O bem-estar considera as dimensões biológica, psicológica, social e organizacional de cada pessoa e não, somente, o atendimento a doenças e outros sintomas de stress que surgem ou potencializam-se no trabalho. Trata-se do bem-estar no sentido de manter-se íntegro como pessoa, cidadão e profissional. A meta é catalisar experiências e visões avançadas dessa poderosa relação entre produtividade e qualidade de vida no trabalho (LIMONGI-FRANÇA, 2004).

2.2 Satisfação no trabalho

O princípio do movimento de valorização das relações humanas no trabalho surgiu da constatação da necessidade de considerar a relevância dos fatores psicológicos e sociais na produtividade, estudos estes desenvolvidos pelo psicólogo americano Elton Mayo (1890-1949). Algumas organizações passaram a reconhecer o funcionário como parceiro, uma vez que todo o processo produtivo se realiza com a participação conjunta de fornecedores,

acionistas e clientes. Como cada parceiro dispõe a investir recursos para o alcance dos objetivos da organização, torna-se necessário valorizar o funcionário (GIL, 2001).

Na escola de relações humanas, os trabalhadores passaram a ter abertura para emitir suas opiniões a respeito de todos os aspectos organizacionais, as recompensas passaram a ser para equipes, ou seja, o indivíduo como parte integrante de um grupo. O passo seguinte foi o surgimento de novas suposições pertencentes à administração de recursos humanos, os diferenciais competitivos são as pessoas, fonte de geração de recursos para a empresa (BERGAMINI, 1997).

Satisfação no trabalho é um tema que mobiliza tanto pesquisadores quanto gestores desde as primeiras décadas do século XX, sempre buscando compreender os sentimentos emergentes dos trabalhadores. Segundo Siqueira (2008) por longo tempo este tema esteve atrelado a motivação, teoria essa defendida por Herzberg, Mausner e Snyderman em 1959 na teoria de motivação-higiene, por Vroom em 1964 na teoria de satisfação de necessidade e Hackman e Porter em 1971 na teoria de expectativas e instrumentalidade.

Neste contexto surgem os subsistemas de gestão de pessoas, que se referem a forma pela qual a organização agrega, aplica, recompensa, desenvolve, mantém e monitora as pessoas. Cada organização desenvolve a política de recursos humanos mais adequada à sua filosofia e às suas necessidades. A maneira como a organização recebe os novos funcionários e os integra à sua cultura, ao seu contexto e aos seus princípios, para que eles possam comportar-se de maneira adequada às expectativas da organização, obedecer a um horário de trabalho, desempenhar uma determinada atividade, seguir a orientação de seu superior imediato e obedecer a regras e regulamentos internos (CHIAVENATO, 2008).

As características do ambiente organizacional, uma vez que, os aspectos do ambiente levam a provocação de diferentes espécies de motivação, representa o clima organizacional, como as pessoas se relacionam umas com as outras no ambiente interno da organização e, está intimamente relacionado com o grau de motivação (CHIAVENATO, 2003). O clima organizacional tende a ser alto quando as pessoas estão altamente motivadas, há, portanto, um estado de satisfação, de colaboração, etc. E o clima organizacional baixo é caracterizado por desinteresse, insatisfação, etc. Deste modo o ambiente organizacional provoca diferentes tipos de motivação.

Toda organização cria seu próprio clima organizacional, o clima reflete as normas e valores, a comunicação, o exercício da autoridade, seus processos de trabalho, etc., e para dar sentido ao seu ambiente, o membro de uma organização determina o que acatar ou ignorar.

No fundo, o indivíduo percebe, avalia e redefine os estímulos que recebe do ambiente em um conjunto de crenças a respeito dos vários aspectos da organização, e a forma como percebe a empresa, influencia diretamente na motivação, uma vez que o comportamento humano é orientado para a satisfação das necessidades pessoais e para o alcance de seus objetivos, de modo geral o comportamento é determinado tanto pelas práticas organizacionais como pela conduta orientada para o alcance dos objetivos pessoais (CHIAVENATO, 2003).

Para Gil (2001) é importante saber como as pessoas se sentem em seu ambiente de trabalho, uma vez que, passam muitas horas dentro da empresa, portanto, se o ambiente for agradável, as pessoas se sentirão mais motivadas. Desta forma o autor considera importante que as empresas desenvolvam pesquisas sobre o clima organizacional, considerando fatores como: conformismo, responsabilidade, condições de trabalho, remuneração, estilo gerencial, recompensas, clareza organizacional e apoio. A motivação emerge neste ambiente e está intimamente ligada a satisfação dos funcionários.

Antes da Revolução Industrial, a principal forma de motivar as pessoas consistia em punições, que ora podiam ser de natureza psicológica, ora restrições financeiras ou ainda de ordem física. Para Taylor a principal fonte de incentivo e motivação seria o dinheiro, e escolheriam seus empregos não pelo tipo de trabalho ou conteúdo dos cargos mas sim, pela remuneração. Surge então uma segunda proposta, de Elton Mayo, que defende promover o reconhecimento e a satisfação das necessidades sociais como a melhor maneira de motivar (BERGAMINI, 1997).

Na visão de Gil (2001) a teoria das necessidades de Maslow é importante no ambiente de trabalho, pois as pessoas não necessitam somente de recompensas financeiras, mas também de respeito e atenção. Portanto, os gerentes, ao distribuírem tarefas, precisam criar condições de trabalho e definirem estruturas organizacionais, considerando a hierarquia de necessidades para alcançar melhores resultados com o desempenho de seus empregados. Nesse sentido é que algumas empresas tentam motivar seus empregados recorrendo a atividades fora do local de trabalho.

Segundo Siqueira (2008) após a década de 1970 estudiosos do comportamento humano ligaram satisfação a atitude e a comportamentos de trabalho como produtividade, desempenho, rotatividade e absenteísmo, produzindo manuais de comportamento organizacional como de Robins em 1998 e Hellriegel, Slocum e Woodman em 2001 entendendo que trabalhador satisfeito é mais produtivo. O tema qualidade de vida no trabalho é preocupação constante e dinâmica de todas as organizações (PIZZOLATO; MOURA;

SILVA, 2013). Os autores acreditam que o capital humano satisfeito é fundamental para o alcance dos objetivos organizacionais.

A vertente humanista e social, entende que os estudos de satisfação devam estar ligados a responsabilidade social, sendo o seu monitoramento uma forma das empresas proteger a saúde física e mental, proporcionando bem-estar aos seus funcionários. Assim a satisfação no trabalho emerge no século XXI com múltiplos conceitos que englobam afetividade, emoções e que ajudam a compreender fenômenos como estresse, sofrimento e *burnout* conforme Goudim e Siqueira (2004).

Segundo Siqueira (2008) durante os mais de 80 anos de estudos e sofrendo inúmeras mutações, cinco pontos sempre se mantiveram vinculados a concepção de satisfação no trabalho: satisfação com salário, com colegas, com chefia, com promoções e com o próprio trabalho. Assim este estudo embasou-se no modelo de qualidade de vida no trabalho de Walton (1973) que foi o precursor da abordagem humana, científica e abrangente que ainda hoje é largamente citada.

3 METODOLOGIA

Trata-se do estudo de um caso, ou seja, a realidade da QVT em uma empresa em específico com a utilização da técnica de coleta de dados, sendo que os mesmos foram quantificados permitindo analisar os dados a partir ferramenta de coleta. O estudo de caso permite uma investigação a fim de preservar as características holísticas e significativas da vida real, tais como ciclos de vida individuais, processos organizacionais e gerenciais, mudanças ocorridas, relações internacionais e a maturação de alguns setores (ZAMBERLAN *et al.*, 2014).

É utilizado a técnica de levantamento (*survey*), pois para Babbie (2001, p. 96) “permite enunciados descritivos sobre alguma população, isto é, descobrir a distribuição de certos traços e atributos. Nestes, o pesquisador não se preocupa com o porquê de a distribuição existir, mas como que ela é”. A pesquisa *survey* demonstrou atender o objetivo da pesquisa apresentando os índices dos fatores da qualidade de vida no trabalho (QVT) que mais influenciam na satisfação dos funcionários de uma Boutique, segundo a percepção dos mesmos.

O presente estudo foi realizado em uma cidade no Noroeste do estado do Rio Grande do Sul, com todos os funcionários de uma boutique de aromas. A população do estudo foi

composta pelos 15 funcionários que a empresa possuía no momento da pesquisa, que ocupam os cargos: auxiliar administrativo, consultora de vendas, vendedora, farmacêutica, comprador, auxiliar de produção e líder de expedição. Ainda, a gestora da empresa respondeu as questões de modo genérico levando em consideração a opinião dela quanto ao que a empresa oferece em cada um dos fatores de QVT considerados.

A coleta de dados foi realizada a partir de um Instrumento de Pesquisa composto por 30 itens e dividido em duas partes: A primeira parte do questionário contou com cinco questões que investigaram o perfil de cada entrevistado, dados como a função que desempenha, há quanto tempo trabalha na empresa, escolaridade, faixa etária e estado civil. A segunda etapa conteve 25 questões divididas entre as oito categorias de acordo com o modelo de Walton (1973): compensação justa e adequada, condições de segurança e saúde no trabalho, utilização e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização, garantias constitucionais, trabalho e espaço total de vida e relevância social da vida no trabalho. Para cada questão o respondente podia escolher uma entre uma escala *likert* de 5 pontos: MS (muito satisfeito), S (satisfeito), N (neutro), I (insatisfeito), MI (muito insatisfeito).

Na análise de dados quantitativos, em que a técnica de coleta de dados é o questionário, foi utilizada uma planilha eletrônica para a tabulação, que funciona da seguinte maneira: cada coluna refere-se às questões do formulário e nas linhas é lançado o conteúdo de um questionário inteiro. Utilizando a distribuição de frequência é possível incluir a porcentagem relativa de cada categoria, ou até mesmo em gráfico (ZAMBERLAN *et al.* 2014).

Discorridos o percurso metodológico adotado e o modo como foram analisados os dados do presente estudo passa-se para apresentação e análise dos resultados obtidos a partir da aplicação da pesquisa.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os resultados deste estudo são discutidos na seguinte ordem: primeiramente a caracterização do perfil dos funcionários, seguido de apresentação da percepção dos funcionários de uma Boutique de Aromas conforme os níveis de análise do modelo de Walton.

4.1 Apresentação do perfil da amostra

Apresenta-se o perfil das funcionárias que responderam o questionário. Quanto ao tempo de trabalho na empresa, 66,67% está a menos de 2 anos; 26,67% de 2 a 5 anos; e 6,67% de 6 a 8 anos de empresa. Acredita-se que a diferença de tempo ocorre principalmente devido a empresa existir há apenas 8 anos, porém cabe considerar que parte da equipe permanece desde a constituição da empresa, e os demais foram contratadas há pouco tempo devido ao crescimento da empresa. Quanto à escolaridade, 40% das funcionárias possuem ensino superior incompleto, 26,67% ensino superior completo, 20% ensino médio incompleto e 13,33% ensino médio completo. Quanto à faixa etária, 40% das funcionárias possuem idade entre 21 a 25 anos, 33,33% de 31 a 35 anos, 13,33% de 26 a 30 anos, 6,67% de 36 a 40 anos e 6,67% de 41 a 45 anos, sendo 73,33% funcionários que possuem até 35 anos. Quanto ao estado civil a maioria das funcionárias é casada (66,67%), enquanto 26,67% solteiras e 6,67% são separadas.

Assim, o perfil da amostra constituiu-se de: 100% de pessoas do sexo feminino; 67% trabalham na empresa a menos de 2 anos; 67% possui ensino superior ou estão cursando; 67% são casadas e 40% possuem de 21 a 25 anos.

4.2 Apresentação da percepção da QVT conforme funcionárias e gestora

A seguir apresentam-se os dados analisados referentes aos aspectos de cada categoria investigada, com base no modelo de Richard Walton (1973). O autor propõe 8 critérios para uma elevada qualidade de vida no trabalho, sendo elas: compensação adequada e justa, condições de segurança e saúde no trabalho, oportunidade imediata para a utilização e desenvolvimento da capacidade humana, oportunidade futura para crescimento contínuo e segurança, integração social na organização de trabalho, o constitucionalismo na organização do trabalho, o trabalho e o espaço total da vida e a relevância social da vida do trabalho.

4.3 Compensação adequada e justa

A compensação envolve todos os incentivos e recompensas que a organização estabelece para remunerar e recompensar os funcionários. As pessoas dispõem o seu tempo e esforço, e em troca, recebem dinheiro, o que representa uma relação de intercâmbio, entre empregado e empregador (CHIAVENATO, 2000). Para Walton (1973) uma adequada compensação depende do equilíbrio entre as remunerações dentro da organização (equidade interna) e do equilíbrio com as remunerações do mercado de trabalho (equidade externa), (CHIAVENATO, 2008). Complementa ainda que para uma adequada compensação deve-se

levar em consideração fatores como, a relação entre salário experiência e responsabilidades, salário e talento ou habilidade (RODRIGUES, 2007).

A partir dos resultados, pode-se afirmar que 40% das funcionárias estão satisfeitas, considerando o seu salário adequado para suprir as necessidades básicas e viver dignamente. Outras 26,67% se sentem muito satisfeitas e 33,33% mantiveram-se neutras. No que se refere ao salário em relação à função desempenhada e as exigências como experiência, responsabilidades e atribuições, 46,67% estão satisfeitas, 33,33% se mantiveram neutras e 20% estão muito satisfeitas.

Em se tratando da compensação adequada e justa percebe-se que, apesar de a gestora afirmar que são adequados, a um percentual de 33% que se consideram neutras. Conforme Cunha et al. (2008) a remuneração adequada deve atender as necessidades pessoais, culturais, sociais e econômicas da sociedade a qual pertence e deve manter uma equidade interna compatível com o tempo e esforço empregado, e uma equidade externa com a remuneração de profissionais que atuam na mesma área. A neutralidade das respostas pode haver várias interpretações, como por exemplo: o funcionário pode não estar totalmente satisfeito e, prefere não se manifestar para evitar ser identificado ou, não consegue discernir o quanto aquele aspecto é relevante.

4.4 Condições de segurança e saúde do trabalho

O trabalho é intensamente influenciado pelas condições ambientais de trabalho como a iluminação, temperatura e ruído, pelas condições de tempo como duração da jornada de trabalho e ainda pelas condições sociais como status. Um ambiente de trabalho agradável deve envolver condições ambientais físicas, condições psicológicas e sociológicas e não somente ausência de doença ou enfermidade (CHIAVENATO, 2000).

Quanto à jornada de trabalho em relação às tarefas a serem desempenhadas, 53,33% das funcionárias estão satisfeitas, 40% muito satisfeitas e 6,67% indiferentes. Já em relação ao ambiente de trabalho e às condições de bem-estar e organização para o desempenho da função, 53,33% estão satisfeitas e 46,67% responderam estar muito satisfeitas. Quanto à preocupação da empresa com as condições físicas do ambiente de trabalho 80% estão muito satisfeitas, e 20% estão satisfeitas. Para reduzir ao mínimo o risco de doenças e danos, a empresa disponibiliza todos os equipamentos de proteção individual (EPI), necessários para que as funcionárias possam desempenhar as atividades de forma segura e também palestras educacionais.

Em se tratando de condições de saúde e segurança, há um bom nível de satisfação, um percentual de 55,56% das funcionárias afirmou estarem muito satisfeitas, ou seja, atende as expectativas das funcionárias e lhes garante uma qualidade de vida adequada.

4.5 Oportunidade imediata para a utilização e desenvolvimento da capacidade humana

No período da administração científica, constatou-se que a monotonia das tarefas simples e repetitivas causava apatia, fadiga, perda do interesse pelo trabalho e o rebaixamento da moral dos trabalhadores. Cada empregado desenvolvia uma única tarefa e tinha o mínimo de contato com os colegas, o que caracterizava uma condição de confinamento social. Neste período o empregado ficava totalmente condicionado à chefia e não se torna capaz de exercer nem mesmo de desejar a organização, que exerce o controle sobre seu comportamento (GIL, 2001).

Walton (1973 *apud* RODRIGUES, 2007) estabelece cinco condições para o atendimento da utilização e desenvolvimento de capacidades: autonomia no trabalho, múltiplas habilidades, informação e perspectivas, tarefas completas e planejamento. Um ambiente de trabalho que proporcione oportunidades para satisfazer as necessidades de utilização de habilidades e conhecimentos, para o desenvolvimento da autonomia, autocontrole, conhecimento sobre o processo total do trabalho e ter retro informação quanto ao seu desempenho (CHIAVENATO, 2008).

Quanto ao incentivo da empresa à tomada de iniciativa (autonomia) para resolver os problemas inerentes ao posto de trabalho, 53,33% estão satisfeitas, 40% muito satisfeitas e 6,67% se consideram neutras. Em relação à percepção das funcionárias quanto ao trabalho possibilitar desempenhar várias tarefas, 46,67% das funcionárias estão muito satisfeitas, 40% satisfeitas e 13,33% se consideram neutras. Quanto ao reconhecimento por um bom trabalho realizado, meta atingida ou sugestão de melhoria, 66,67% das funcionárias estão satisfeitas, 20% muito satisfeitas e 13,33% se consideram neutras.

Na média geral da categoria oportunidade imediata para utilização e desenvolvimento da capacidade humana há um bom nível de satisfação, um percentual de 53,33% na média geral da categoria. É oferecido um trabalho variado e desafiante apenas para alguns setores, pois apenas para a equipe do comercial é oferecido uma bonificação por meta atingida.

4.6 Oportunidade futura para crescimento contínuo e segurança

Proporcionar possibilidades de carreira na organização, crescimento e desenvolvimento pessoal e de segurança no emprego (CHIAVENATO, 2008). De acordo com Walton (1973 *apud* RODRIGUES, 2007) para a viabilidade deste item sugere que se trabalhe com: aplicação respectiva, ou seja, a expectativa de usar o conhecimento e habilidades em trabalho futuro, desenvolvimento para que as atividades atuais contribuam para expandir a capacidade, oportunidades de progresso e a segurança de emprego. Desenvolver pessoas não é apenas fornecer-lhes conhecimentos e habilidades para o adequado desempenho de suas tarefas. Constitui em capacitar-lhes para que modifiquem antigos hábitos, desenvolvam novas atitudes e capacitem-se para aprimorar seus conhecimentos, com vista em tornarem-se melhores naquilo que fazem (GIL, 2001).

Quanto às oportunidades de crescimento que a empresa proporciona, 40% estão muito satisfeitas, 40% estão satisfeitas e 20% se consideram neutras. Por mais que a maioria esteja satisfeita existem funcionárias que não percebem que exista oportunidade de crescimento, este fator pode ser devido à empresa não ter um plano de carreira definido e, muitas vezes acaba ocorrendo as promoções de modo informal. Quanto aos cursos e treinamentos que a empresa disponibiliza para qualificação e capacitação profissional, 46,67% estão satisfeitas, 40% se consideram neutras, e 13,33% muito satisfeitas. Quanto à estabilidade no emprego, 66,67% estão satisfeitas, 20% muito satisfeitas, 6,67% se consideram neutras e 6,67% de insatisfação.

A média geral da categoria oportunidade futura para crescimento contínuo e segurança obteve um número significativo de funcionárias que não se manifestaram ou respondeu que se consideram neutras 22,22%, apresentando uma inclinação a insatisfação. Acredita-se que este resultado seja devido à empresa não possuir um plano de crescimento e nem cursos de aperfeiçoamento. Cabe à empresa verificar as expectativas das funcionárias e buscar alternativas para minimizar os níveis de insatisfação neste quesito da qualidade de vida.

4.7 Integração social na organização de trabalho

Para um bom nível de integração social, Walton (1973 *apud* RODRIGUES, 2007) estabelece alguns requisitos: ausência de preconceitos, de cor, raça, sexo, religião, nacionalidade, estilo de vida e aparência física. Um ambiente de trabalho em que o senso comunitário prevaleça, pelo bom relacionamento grupal como também intergrupal e que exista igualdade de oportunidades (CHIAVENATO, 2008).

Quanto ao tratamento sem preconceito e nem discriminação, 53,33% se consideram muito satisfeitas e 46,67% satisfeitas com o tratamento. Quanto ao relacionamento com os

colegas, 53,33% estão muito satisfeitas e 46,67% satisfeitas. De acordo com os resultados o relacionamento entre colegas é satisfatório. Quanto ao relacionamento com os superiores, 80% responderam estar muito satisfeitas e 20% satisfeitas. Quanto ao trabalho em equipe, 53,33% estão muito satisfeitas, 46,67% estão satisfeitas. Isso significa que há uma boa comunicação interna e cooperação mútua por parte da gestora e das funcionárias.

A integração na organização apresenta um grau de relativa satisfação, ou seja 60% das funcionárias manifestaram muita satisfação. A integração, em suma, representa a ausência de preconceito e igualdade, assim como o clima de cooperação entre colegas é primordial para o bom funcionamento de uma empresa. O relacionamento entre colegas é também um fator de destaque o que mostra que existe um relacionamento adequado entre colegas. De forma geral os resultados evidenciam uma equipe de trabalho que está em harmonia, tanto entre colegas como entre colegas e superiores.

4.8 O constitucionalismo na organização do trabalho

De acordo com Walton (1973 *apud* RODRIGUES, 2007) quanto ao constitucionalismo os aspectos considerados mais importantes são o direito à privacidade, direito de posicionamento (diálogo livre) e o direito a tratamento justo em todos os assuntos. As garantias constitucionais garantem respeito às leis e direitos trabalhistas, a privacidade pessoal, a liberdade de expressão e normas e rotinas da organização bem definidas (CHIAVENATO, 2008).

Quanto às normas que estabelecem os direitos e deveres, 53,33% estão satisfeitas, 40% muito satisfeitas e 6,67% se consideram neutras. Quanto ao direito de privacidade no ambiente de trabalho, 73,33% das funcionárias estão muito satisfeitas, 20% satisfeitas e 6,67% se consideram neutras. Todas as funcionárias têm armário individual para guardar seus pertences, horário definido para lanche e usar o aparelho celular, o que contribui neste quesito. Quanto à liberdade de expressão, 80% das funcionárias estão muito satisfeitas e 20% satisfeitas. Quanto à ausência de favoritismo no ambiente de trabalho, 53,33% das funcionárias estão satisfeitas, 40% muito satisfeitas e 6,67% se consideram neutras.

O constitucionalismo abrange tudo o que diz respeito às normas que estabelecem os direitos e deveres dos trabalhadores dentro de uma organização. De acordo com os resultados obtidos 58,33% das funcionárias estão muito satisfeitas. Demonstrando que a empresa respeita o direito de privacidade, o direito de posicionamento e o direito a tratamento justo em todos os assuntos.

4.9 O trabalho e o espaço total da vida

Para Walton (1973 *apud* RODRIGUES, 2007) é fundamental existir um equilíbrio entre o trabalho e o espaço total da vida, equilíbrio que tem origem a partir de esquemas de trabalho, expectativa de carreira, progresso e promoção. O tempo e energia extra destinada ao trabalho afeta a vida familiar e particular, o lazer e as atividades comunitárias (CHIAVENATO, 2008).

Quanto à influência do trabalho sobre a vida/rotina familiar, 73,33% se sentem muito satisfeitas e 26,67% satisfeitas. Quanto ao quesito influência do trabalho sobre o lazer, os respondentes apontaram que não existe uma influência negativa, pois 60% responderam estar muito satisfeitas e 40% estão satisfeitas. A empresa busca proporcionar um equilíbrio entre o trabalho e o espaço total de vida de acordo com a gestora.

Em se tratando da satisfação quanto ao trabalho e espaço total da vida, de acordo com o resultado 66,67% estão muito satisfeitas. Conclui-se que o trabalho não exerce influência negativa sobre a vida rotina familiar e lazer.

4.10 A relevância social da vida do trabalho

O trabalho deve ser uma atividade social que traga satisfação para a pessoa e eleve a sua autoestima em participar de uma organização. Este nível de oportunidade é criado pela autonomia, multiplicidade de habilidades exigidas, informações de trabalho e planejamento da responsabilidade existente (WALTON, 1973 *apud* RODRIGUES, 2007).

Quanto ao trabalho que desenvolve, quando perguntados se o mesmo permite que se sintam realizadas pessoalmente, 60% das funcionárias responderam estar muito satisfeitas, enquanto 33,33% se sentem satisfeitas e 6,67% se consideram neutras. Em relação ao trabalho e realização profissional 60% das funcionárias se sentem satisfeitas, 33,33% muito satisfeitas e 6,67% se consideram neutras. Os resultados obtidos quanto à valorização do trabalho, indicam que 46,67% das funcionárias se sentem satisfeitas, 40% muito satisfeitas, e 13,33% se consideram neutras. Verificando o nível de motivação na empresa, observou-se que 66,67% das funcionárias estão muito satisfeitas e 33,33% satisfeitas por fazer parte do quadro de funcionários da empresa. Quanto à relevância social da vida do trabalho os resultados mostram que as funcionárias estão muito satisfeitas um percentual de 50%. Envolve trabalho e realização pessoal e profissional, valorização do trabalho e motivação por fazer parte do quadro de funcionários.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa apresentou como objetivo analisar a percepção de 15 funcionárias sobre os fatores da qualidade de vida no trabalho de uma Boutique de Aromas. Buscando como objetivos específicos: identificar o perfil dos funcionários e analisar a percepção quanto à satisfação em relação à QVT baseando-se no modelo de Walton (1973). Para alcançar tal objetivo foi aplicado um questionário baseado no modelo de Walton (1973), após a análise dos dados coletados junto às funcionárias foi possível analisar os oito fatores da qualidade de vida no trabalho (compensação adequada e justa, as condições de segurança e saúde, oportunidade imediata para utilização e desenvolvimento da capacidade humana, oportunidade futura para crescimento contínuo e segurança, a integração social, o constitucionalismo, o trabalho e o espaço total da vida e a relevância social da vida do trabalho) e sua influência na satisfação dos funcionários atingindo o objetivo proposto pelo estudo.

A partir dos resultados da pesquisa foi possível identificar que o fator compensação adequada e justa apresenta o maior índice de respondentes que optaram pela neutralidade (33,33%) se comparado com os demais fatores. Neste caso sugere-se a empresa identificar quais são os anseios de suas funcionárias e verificar a possibilidade de disponibilizar benefícios ou incentivo salarial a todos os cargos como incremento a sua atual remuneração.

No que se refere às condições de segurança e saúde no trabalho, a percepção das funcionárias mostra que a maioria se sente muito satisfeita. Cabe à empresa continuar investindo na segurança, tanto em relação ao ambiente de trabalho como em relação às condições de bem-estar e organização para o desempenho da função no sentido de reduzir ao mínimo o risco de doenças e danos à saúde e também em relação à jornada de trabalho.

Quanto à oportunidade imediata para utilização e desenvolvimento da capacidade humana, as funcionárias encontram-se em sua maioria satisfeitas, porém, de acordo com o resultado da pesquisa, quanto à autonomia, as respostas das funcionárias e gestora se contradizem, para a grande maioria das funcionárias há satisfação, e de acordo com a gestora as funcionárias não tem autonomia. Sugere-se oportunizar a tomada de iniciativa acerca do trabalho no dia-a-dia realçando o sentimento de realização por poder demonstrar suas capacidades individuais, assim como possibilitar a todas as funcionárias e não apenas alguns setores desempenhar várias tarefas e prestar reconhecimento não apenas para a equipe do

comercial por um bom trabalho realizado, meta atingida ou sugestões de melhorias. Também é sugerida a realização de reuniões periódicas que permitam momentos de trocas de ideias para a tomada de decisões.

Em relação à oportunidade futura para crescimento contínuo e segurança, 20% das funcionárias responderam estar indiferentes quanto às oportunidades de crescimento, esta categoria diz respeito à possibilidade de crescer na organização, assumir cargos mais elevados, o resultado talvez se deva pelo fato da empresa não possuir um plano de crescimento e oportunidades. E quanto aos cursos e treinamentos que a empresa disponibiliza 40% se consideram neutras. Sugere-se que a empresa apoie seu aperfeiçoamento em instituições externas. Mesmo a gestora afirmando que a empresa proporciona cursos, recomenda-se que seja realizado um calendário de treinamento em conjunto com as funcionárias e, que estes sejam adequados às funções desempenhadas e necessidades apresentadas para evitar gastos desnecessários com cursos e capacitações.

Ainda cabe ressaltar quanto à segurança do emprego, há um nível de insatisfação 6,67%. Isso pode significar descontentamento e insegurança de alguns, sugere-se que a empresa estruture um plano de carreira onde o funcionário possa perceber aonde ele pode chegar. Sabendo que a empresa é de pequeno porte a empresa pode optar por um processo justo, adequado e transparente quanto ao que pode ser efetivamente oferecido para que as funcionárias se sintam importantes e, também não se sintam injustiçadas.

Quanto à integração social na organização de trabalho que envolve o tratamento sem preconceito nem discriminação, o relacionamento com os colegas, o relacionamento com os superiores e o trabalho em equipe, a percepção das funcionárias mostrou-se positivamente, ou seja, 60% se sentem muito satisfeitas, o que leva a pensar que há um tratamento igual para todos, como existe cooperação entre colegas, e respectivamente um bom relacionamento entre os mesmos e o superior.

O constitucionalismo compõe as normas que estabelecem os direitos e deveres, o direito de privacidade, a liberdade de expressão e a ausência de favoritismo apresenta a maioria das funcionárias muito satisfeitas, o que mostra que a empresa cumpre e respeita as normas que estabelecem os direitos e deveres, respeita o direito de privacidade, respeita a liberdade de expressão e prega a ausência de favoritismo, onde todos são considerados iguais.

Quanto à influência do trabalho sobre a vida/rotina familiar e lazer, percebe-se que as funcionárias estão muito satisfeitas (66,67%). Isso evidencia que possuem tempo para desempenhar atividades de lazer, convivência com a família, enfim um bom descanso diário.

O critério de qualidade de vida no trabalho referente à relevância social da vida do trabalho envolve trabalho e realização pessoal e profissional, à valorização do trabalho e a motivação por fazer parte do quadro de funcionários, e segundo os respondentes, a grande maioria está satisfeita, 50% das funcionárias responderam que se sentem muito satisfeitas. Uma vez que a satisfação de estar trabalhando em um bom local de trabalho, em uma empresa que tem uma imagem positiva perante as outras pessoas é importante.

Considerando que não houveram respostas indicando diretamente a insatisfação, nos quesitos compensação salarial justa e adequada e oportunidades de crescimento que receberam o maior índice de neutralidade, podem ser interpretados como pontos a serem trabalhados pela empresa, pois parte-se do pressuposto que a neutralidade das respostas pode representar que as funcionárias preferem não se manifestar para evitar serem identificadas ou, não conseguiram discernir o quanto aquele aspecto é relevante. Haja visto os resultados, sugere-se a estruturação de um plano de cargos e salários que possa contribuir com a elevação do índice de satisfação e a maior permanência dos funcionários na organização.

Esta pesquisa teve como limitações o fato de ser considerado a amostra de um caso em específico e, este sendo um número reduzido de respondentes, permite considerar os resultados apenas para a população em questão. Ainda, o fato de não ter sido explorado outras variáveis que possam ser consideradas pelas funcionárias como relevantes para manter a QVT. Deste modo sugere-se para estudos futuros que seja levado em consideração o uso de amostras maiores que permitam extrapolar os resultados e, que seja ampliada a pesquisa com questões abertas que permitam a manifestação livre dos respondentes.

BIBLIOGRAFIA:

BABBIE, E. **Métodos de Pesquisas de Survey**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2001.

BERGAMINI, Cecília W. **Motivação nas organizações**. 4º ed. São Paulo: Atlas, 1997.

BOM SUCESSO, Edina de Paula. **Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, ed. 2002.

BOWDITCH, James L.; BUONO, Anthony F. **Elementos de comportamento organizacional**. Tradução de José Henrique Lamendorf. 1º ed. São Paulo: Pioneira, 1992.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos**. Fundamentos básicos. 5º ed. São Paulo: Atlas, 2003.

_____, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3º ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

_____, Idalberto. **Recursos Humanos**. Ed. compacta. 6º ed. São Paulo: Atlas, 2000.

CUNHA, Nina Rosa da Silveira, MACHADO, Renata Cristina Pataro, MOURA, Luiz Rodrigo Cunha, MOURA, Luiz Eduardo Leite. **Qualidade de Vida no Trabalho: a Mensuração da Percepção dos Servidores em uma Organização Hospitalar e a Construção de uma Escala a Partir do Modelo de Walton**. Salvador. EnAPG 2008.

DE MEDEIROS, Luiza Ferreira Rezende; FERREIRA, Mário Cesar. Qualidade de Vida no Trabalho: uma revisão da produção científica de 1995-2009. **Gestão Contemporânea**, n. 9, 2011.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2001.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2ª ed. SP: Atlas, 2004.

PIZZOLATO, Bruna Pinarello; MOURA, G. L.; SILVA, Andressa Hennig. Qualidade de vida no trabalho: uma discussão sobre os modelos teóricos. **Contribuciones a la Economía**, n. 2013-04, 2013.

RODRIGUES, Marcus V. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 10º ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2007.

SILVA, Jaqueline Miranda Barros. Nível de satisfação: fator gerador de qualidade de vida no trabalho/Level of satisfaction: factor generator of quality of life at work. **Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental Online**, v. 10, n. 2, p. 343-350, 2018.

SIQUEIRA, M. M. M. Satisfação no trabalho. In: SIQUEIRA, M.M.M. (Org.) **Medidas do Comportamento Organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008.

_____; GOMIDE JÚNIOR., S. Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E; BASTOS, A.V.B. (Orgs.). **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004, p. 300-328.

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

ZAMBERLAN, Luciano et al. Pesquisa em ciências sociais aplicadas. Ijuí: Unijuí, 2014.