

Avaliação do Nível De Satisfação em Qualidade de Vida No Trabalho em uma Transportadora na Cidade de Ponta Grossa - Pr

Milene Fernanda Pedro (Grupo Kroton Educacional- Faculdade União) miashi@gmail.com
Rosana Kozechen (Grupo Kroton Educacional- Faculdade União) rosanak8@yahoo.com.br
Profa. Letícia Baggio - (Grupo Kroton Educacional- Faculdade União) leticiabaggio@yahoo.com.br

Resumo

A Qualidade de Vida no Trabalho envolve diversos fatores na vida dos colaboradores, tanto pessoais como comportamentais, dentre eles encontram-se a satisfação e motivação com o trabalho, salário percebido, reconhecimento, clima organizacional, liberdade e responsabilidade em tomar decisões, inovação, possibilidade de participar ativamente, dentre outros; ela afeta diretamente os indivíduos e assim o resultado das organizações. Diante disso, o objetivo deste estudo é assimilar duas posições: a reivindicação dos colaboradores quanto ao bem estar e satisfação no trabalho, assim como, o interesse da organização quanto ao efeito da qualidade de vida dos colaboradores sobre a produção e a produtividade numa Transportadora na cidade de Ponta Grossa-PR. Neste contexto pretende-se discutir quais ferramentas podem ser utilizadas e que irão surtir efeitos, identificar as decisões da Área de Recursos Humanos, e buscar estratégias de melhoria contínua relacionadas ao tema de estudo para obter satisfação na qualidade de vida dos colaboradores. A metodologia utilizada foi uma pesquisa aplicada, qualitativa e quantitativa. Os dados foram coletados através de questionário e os principais resultados indicam que os colaboradores estão bastante preocupados com sua qualidade de vida no trabalho, sentem-se orgulhosos de seu emprego e da organização, consideram que o clima organizacional na Transportadora é bastante agradável, tanto entre equipes, como dentre subordinados e superiores. No geral, estão satisfeitos com a qualidade de vida no trabalho. Referente à liberdade à inovação, participação nas decisões da empresa os resultados foram abaixo do esperado. Serão sugeridas melhorias nestes pontos.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho, gestão de pessoas, recursos humanos.

Evaluation of Level of Satisfaction in Quality Of Work Life in a in a transport firm in the Ponta Grossa town (Parana state)

Abstract

Quality of Life in the Workplace involves many factors in the collaborators' lives, personal and behavioral, amongst these there are the work satisfaction and motivation, received salary, acknowledgment, organizational ambience, freedom and responsibility in taking decisions, innovation, possibility of active participation, among others; it affects directly the individuals and so the organization's results. The target of this study is to assimilate two positions: the collaborator's claims about welfare and work satisfaction, and the interest of the organization about the effect of quality of life of the collaborators over the production and the productivity in a transport firm in the Ponta Grossa town (Parana state). In this context is intended to discuss which tools can be used and will create effects, identify the decisions of the Human Resources Area, and search strategies of continuous improvement related to the study theme in order to obtain satisfaction in the collaborators' quality of life. The employed methodology was an applied research, qualitative and quantitative. The data was collected through a questionnaire and the main results indicate that the collaborators are very worried about their quality of life in the workplace, usually feel proud of their job and its organization, consider the organizational ambience on the firm is very pleasant, between teams, and between workers and bosses. In a general view, they are satisfied with the quality of life in workplace. About freedom, innovation and partaking on the firm's decisions the results were below the expected. There will be suggestions about improvements on these points.

Keywords: Quality of Life in Workplace; people management, human resources.

1. Introdução

O estudo da qualidade de vida no trabalho é fundamental para analisar o grau de satisfação das pessoas que atuam nas empresas no mercado atual. Em especial as grandes organizações, devido o grande número de colaboradores. Somente há pouco tempo, a preocupação com a QVT(Qualidade de Vida no Trabalho) destacou-se para a situação de trabalho como parte integrante de uma sociedade complexa e de um ambiente diferente. Pode-se dizer que uma empresa com qualidade, é entre outros fatores, aquela que possui colaboradores que, após atender suas necessidades básicas, estejam satisfeitos com a empresa com seus colegas de trabalho, isto é, sua equipe de trabalho. Uma boa aplicação da QVT pode propiciar á empresa uma maior produtividade, também baixos índices de absenteísmo, *turn over*, redução de gastos com afastamentos e serviços médicos, diminuição de acidentes e doença ocupacionais, assim como uma melhora significativa na imagem da empresa diante da sociedade e colaboradores.

Deste modo, será avaliado o nível de satisfação em qualidade de vida no trabalho de colaboradores de uma Transportadora, na cidade de Ponta Grossa – PR. Espera-se ao concluir o presente estudo evidenciar quais fatores na área de Recursos Humanos são fundamentais, de forma que resultem em maiores resultados com os colaboradores. Além de verificar quais ferramentas podem ser utilizadas e que irão surtir efeitos, identificar as decisões da Empresa, e buscar estratégias de melhoria contínua relacionadas ao tema de estudo para obter satisfação dos clientes internos.

A delimitação da pesquisa, porém consiste em efetuar a avaliação em apenas uma Transportadora. Vale ressaltar que esta limitação em nada impede que outras organizações de mesmo porte ou de outro porte, estilo de gestão e estrutura se utilizem do estudo apresentado.

2 A Gestão de Pessoas

Chiavenato conceitua (1999, p.8) “Administração de Recursos Humanos (ARH) como o conjunto de políticas e práticas necessárias para conduzir os aspectos da posição gerencial relacionadas com as “pessoas” ou “recursos humanos, incluindo recrutamento, seleção, treinamento, recompensas e avaliação de desempenho.”

Pode-se conceituar Gestão de pessoas como um conjunto de habilidades, métodos, políticas, técnicas e práticas definidas, tendo como objetivo administrar o comportamento interno, assim como potencializar o capital humano nas organizações.

Portanto, sabe-se que gerir pessoas não é apenas papel da área de recursos humanos, cada gestor deve possuir qualidades no tato com os subordinados, um certo *feeling*, além de atuar significativamente no recrutamento, seleção, entrevistas e treinamentos.

ARH é a função administrativa devotada a aquisição, treinamento, avaliação e remuneração dos empregados. Todos os gerentes são, em um certo sentido, gerentes de pessoas, porque todos estão envolvidos em atividades como recrutamento, entrevistas, seleção e treinamento. (CHIAVENATO, 1999, p.8).

2.1 A evolução da gestão de pessoas passando do operacional para o estratégico

Atualmente a área de recursos humanos está em crescentes modificações nas grandes empresas, transformando a forma de encarar a área e suas atividades, o que era vista como uma área extremamente burocrática e distante dos objetivos organizacionais, hoje vista como uma área estratégica nos negócios das empresas conforme figura 1.

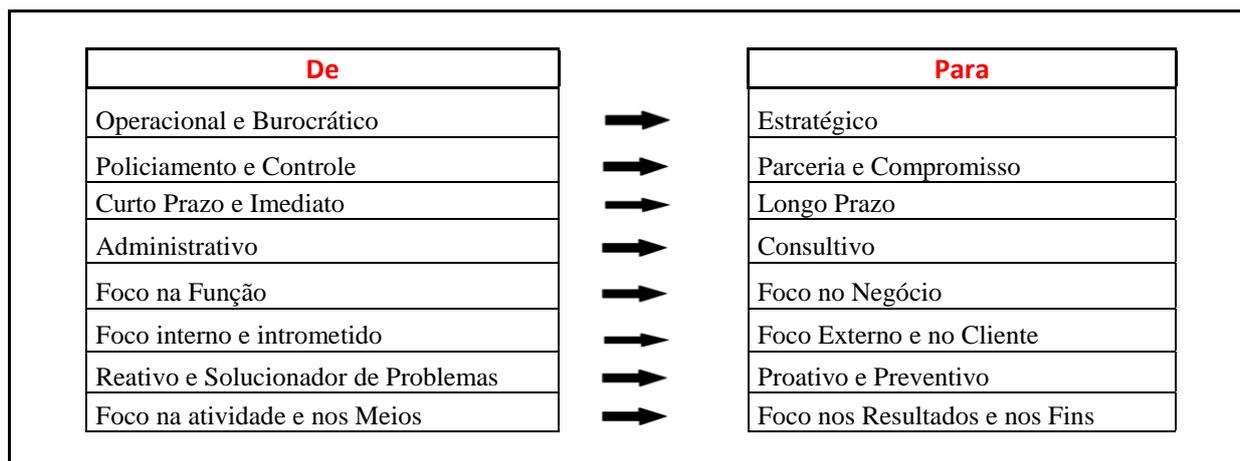


Figura 1 – Do operacional para o estratégico

Fonte: Chiavenato, 1999

2.2 Objetivos

Ribeiro (2006, p. 14) cita que o objetivo do Departamento de Recursos Humanos é criar oportunidades para as pessoas crescerem.

As pessoas buscam crescimento profissional e pessoal, logo a área de recursos humanos assume esse papel de oportunizar esse crescimento aos colaboradores, com treinamentos, reconhecimento e desafio profissional, proporcionar motivação, um plano de carreira e salários. A área também deve desenvolver um programa de treinamento e desenvolvimento, focado em resultados e autodesenvolvimento, lado a lado com a missão da empresa. Manter e aprimorar a qualidade de vida dos colaboradores, desenvolver lideranças, identificando talentos e preparando as equipes.

2.3 Papéis que a área executa

Conforme figura 1, observa-se a mudança de papéis na área de RH, onde o profissional de RH assume cada vez mais papéis múltiplos e complexos, não assumindo apenas os papéis operacionais, como também o estratégico. A figura 2 traz em detalhes esses papéis, modificados estrategicamente.

Papel do RH	Resultado	Característica Principal	Atividade
Administração de Estratégias de Recursos Humanos	Execução da Estratégia	Parceiro estratégico para ajudar a alcançar objetivos organizacionais	Ajuste das estratégias de RH à estratégia empresarial: Diagnóstico organizacional para detectar forças e fraquezas da organização
Administração da infraestrutura da empresa	Construção de uma infraestrutura eficiente	Especialista administrativo para reduzir custos e aumentar valor	Reengenharia dos processos da organização: Serviços em comum para a melhoria contínua
Administração da contribuição dos funcionários	Aumento do envolvimento e capacidade dos funcionários	Defensor dos funcionários para treinar e incentivar	Ouvir e responder aos funcionários: Prover recursos aos funcionários para incentivar contribuições
Administração da Transformação e da Mudança	Criação de uma organização renovada	Agente de mudança e inovação para melhorar a capacidade de mudar	Gerir a transformação e a mudança: Assegurar capacidade para mudanças e identificação e solução de problemas

Figura 2 – Papéis que a área executa

Fonte Chiavenato, 1999

Essa renovação e reengenharia na área de Recursos Humanos auxiliam no crescimento da empresa e desenvolvimento do colaborador, tornando um só a organização e as equipes de trabalho .

3 Qualidade de Vida no Trabalho

Sabe-se que as pessoas atualmente não esperam ter apenas o salário mensal, assim as empresas têm buscado estratégias de Capital Humano para aumentar os níveis em qualidade de vida de seus colaboradores, além disso, fazer com que o cliente interno sinta-se satisfeito ao ponto de tornar-se fiel a empresa, em linguagem popular, “vista a camisa” e permaneça em longo prazo.

Para Chiavenato (1999, p.7) “As pessoas constituíram o capital intelectual da organização, devendo, portanto, tratar seus empregados como parceiros do negócio e não mais como simples empregados contratados.”

Além da relação diferencial entre empregador e empregado, faz-se importante também pensar sobre a qualidade de vida no trabalho.

Se a qualidade de vida no trabalho for pobre, conduzirá a alienação do empregado e a insatisfação, a má vontade, ao declínio de produtividade, a comportamentos contraproducentes (como absenteísmo, rotatividade, roubo, sabotagem, militância sindical, etc.). Se a qualidade do trabalho for boa, conduzirá à um clima de confiança e respeito mútuo, no qual o indivíduo tenderá a aumentar suas contribuições e sua oportunidade de êxito psicológico e a administração tenderá a reduzir mecanismos rígidos de controle social. (CHIAVENATO, 1999, p.392).

Pensar a qualidade de vida não é suficiente, torna-se necessário organizar programas para o desenvolvimento deste item.

Shibuiya (2005) “O primeiro passo para implantar programas de qualidade de vida na empresa, é ouvir as pessoas. Mapear as necessidades do grupo e fazer com que todos estejam envolvidos no processo, do operário de chão de fábrica ao presidente” (ABQV, 2005).

3.1 Surgimento da QVT e Objetivos

Fernandes e Coronado (2008) “A expressão qualidade de vida no trabalho (QVT) só foi introduzida, publicamente, no início da década de 70, pelo professor Louis Davis (Ucla, Los Angeles), ampliando o seu trabalho sobre o projeto de delineamento de cargos. Então, na década de 70, surge um movimento pela QVT, principalmente nos EUA, devido à preocupação com a competitividade internacional e o grande sucesso dos estilos e técnicas gerenciais dos programas de produtividade japonesa, centrados nos colaboradores através de práticas gerenciais capazes de reduzir conflitos. O movimento da QVT foi motivado pelas lutas de trabalhadores e estudantes contra alguns modelos de organização do trabalho que aconteceram na década de 50. Segundo Rodrigues (1994), a qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência, com outros títulos e em outros contextos, mas sempre voltada para a satisfação e o bem-estar do trabalhador na execução de suas tarefas.”

Desde 1950, havia movimentos em busca da QVT, no entanto apenas em 1970, foi introduzida publicamente, com o nome Qualidade de Vida no Trabalho, principalmente nos Estados Unidos, com a criação dos centros de estudos. O Japão vem trazendo ferramentas importantíssimas em questão de produtividade e qualidade, logo trazem resultados positivos

através de técnicas de reestruturação de processos ligadas a valorização do indivíduo e no trabalho em equipe.

Fernandes e Coronado (2008) “De fato, a QVT ocorre no momento que as empresas tomam consciência que os colaboradores são parte fundamental da organização. Vendo, assim, as pessoas como um todo. Segundo Campos (1992), um dos mais importantes conceitos dos programas de qualidade está na premissa de que, somente se melhora o que se pode medir e, portanto, é preciso medir para melhorar, sendo, assim, necessário avaliar de forma sistemática a satisfação dos profissionais da empresa e, nesse sentido, o processo do autoconhecimento e as sondagens de opiniões internas são de grande importância para detectar a percepção dos funcionários sobre os fatores intervenientes na qualidade de vida na organização do trabalho.”

Gerar indicadores para medir a qualidade de vida no trabalho se faz necessário, para assim buscar uma melhoria contínua. As empresas que possuem hoje um programa de QVT implantado se destacam dentre as melhores empresas para se trabalhar. Visto que atualmente, no Brasil e em diversos países o tema frequentemente é discutido e difundido, a fim de melhorar a vida do indivíduo como colaborador.

3.2 Modelo de Qualidade de Vida no Trabalho

Nos dias atuais as empresas buscam cada vez mais colaboradores que atendam suas expectativas, que em contra partida esperam receber não apenas um salário que é de seu direito, mas ser valorizado profissionalmente, pessoalmente e financeiramente.

O modelo proposto por Walton, apresentado a seguir é dividido em oito fatores e cada um deles abrange várias dimensões. Este é o modelo melhor estruturado e completo para investigação da QVT nas empresas, abordando-a como um todo.

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 (físico e seguro)
3. Utilização e desenvolvimento de capacidades	6. Autonomia 7. Significado da tarefa 8. Identidade de tarefas 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 serviços/produtos 24. Responsabilidade social pelos empregados

Figura 3 – Modelo de Walton

Fonte: Chiavenato, 1999

Questões como salariais, saúde, segurança e medicina do trabalho, crescimento e aprendizado, desenvolvimento de cada um, oportunidades, relação interpessoal, clima organizacional, liberdade de expressão, imagem da empresa. Detalhes estes, que possuem o objetivo de trazer ao colaborador e a instituição, uma melhor integração, beneficiando ambos, visto que a empresa são os colaboradores e vice-versa.

4. Metodologia

Em relação à natureza, a pesquisa é aplicada, através da qual se busca gerar conhecimentos para aplicação prática, a fim de resolver problemas. Na visão de Cervo e Bervian (2002, p.65), “na pesquisa aplicada, o investigador é movido pela necessidade de contribuir para fins práticos mais ou menos imediatos, buscando soluções para problemas concretos”. Quanto ao problema, a pesquisa é qualitativa e quantitativa em relação aos objetivos é descritiva. “A pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los” (CERVO E BERVIAN, 2002, p.66).

Através desta pesquisa exploratória, quer se proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo explícito ou a construir hipóteses. Segundo Cervo e Bervian (2002, p.88), “o levantamento da literatura especializada, anotações, leituras e tratamento adequados dos textos selecionados são partes imprescindíveis para o trabalho acadêmico de qualidade e devem merecer atenção especial do pesquisador”.

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos e estudo de caso, pesquisa bibliográfica e abordagem exploratória, a pesquisa foi elaborada a partir de material já publicado, constituído a partir de livros, artigos de periódicos e atualmente com material disponibilizado na internet. “Na pesquisa bibliográfica, a fonte das informações, por excelência, estará sempre na forma de documentos escritos, estejam eles impressos ou depositados em meios magnéticos ou eletrônicos” (CERVO E BERVIAN, 2002, p.89).

A pesquisa foi realizada em uma transportadora na cidade de Ponta Grossa – PR, na área administrativa, incluído nesta, o recursos humanos, departamento pessoal, financeiro e expedição. Foi disponibilizado o questionário via intranet aos colaboradores destas áreas, não sendo obrigatória a resposta à pesquisa. O número de questionários respondidos foi de 14 para 72 funcionários, ou seja, 19,44% dos funcionários das áreas administrativas.

4.1 Apresentação dos Dados e Análise dos resultados

Os resultados a seguir foram obtidos através da aplicação de questionários com quatorze colaboradores que trabalham na área administrativa da transportadora. O questionário foi fundamentado no modelo de Bruno Pedroso (QWLQ-bref), que possui 20 questões onde nessa pesquisa foram aplicadas 17 questões. Questionário enviado e obtidos resultados via email através da intranet da empresa. Foi adotado o meio eletrônico por ser mais eficiente e não atrapalhar a rotina de trabalho de cada funcionário e respondido quando julgasse conveniente. Os dados foram coletados no mês de agosto 2013.

Conforme questionário, foi definida a escala de 1 para nada, 2 pouco, 3 mais ou menos, 4 bastante e 5 para extremamente, foram obtidos os resultados abaixo e analisados os dados, nos quesitos físico/saúde, psicológico, pessoal e profissional. Na Sequência observa-se graficamente cada resposta.



Gráfico 1 – Questão 1



Gráfico 2 – Questão 2

Referente ao gráfico 1, tratando-se de ergonomia e saúde, na média os colaboradores se preocupam com dores e desconfortos físicos no trabalho, percebe-se que seria interessante a empresa aplicar recursos referentes a saúde e ergonomia do colaborador.

Quanto ao gráfico 2, refere-se à liberdade para inovação, conforme respostas a empresa dá essa liberdade à seus funcionários. Resultado se mostra na média, portanto visando a melhoria contínua, poderia-se solicitar que os colaboradores tragam idéias constantemente, visto que cada qual possui suas experiências, criando um programa de reconhecimento para as melhores idéias de inovação, com prêmios mensais e/ou trimestrais, fazendo com que os colaboradores se sintam valorizados e reconhecidos diante da instituição na qual estão dedicando seu dia-a-dia.



Gráfico 3 – Questão 3

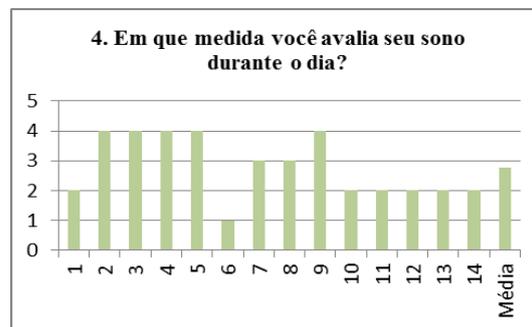


Gráfico 4 – Questão 4

Colaboradores avaliam sua motivação para trabalhar na Transportadora acima da média, conforme gráfico 3, fator esse de bastante importancia nas atividades realizadas.

Como o sono é um fator que pode afetar diretamente tanto a empresa quanto aos trabalhadores, ao se tratar de atenção concentrada, acidentes e incidentes de trabalho e a saúde ocupacional, também foi avaliada a medida de sono durante o trabalho, atingindo resultados abaixo da média, constatando que os indivíduos estão com o sono em dia, não atrapalhando seu desempenho conforme gráfico 4.



Gráfico 5 – Questão 5



Gráfico 6 – Questão 6

No gráfico 5, os colaboradores avaliam sua liberdade de expressão como sendo bastante, ou seja, acima da média, logo no quesito profissional sentem-se realizados, comprovando esse fato no gráfico 6, com resultados também acima da média, estes sentem-se bastante realizados com o trabalho que faz. A satisfação no trabalho é algo de suma importância, para a realização das atividades com qualidade.

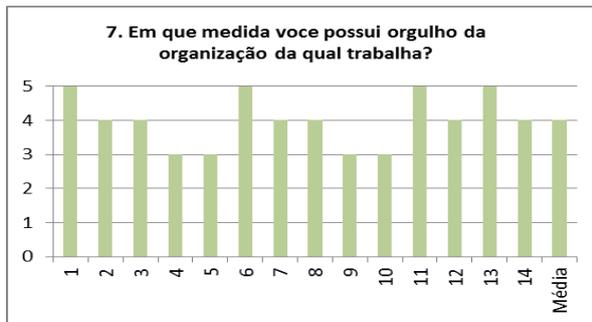


Gráfico 7 – Questão 7

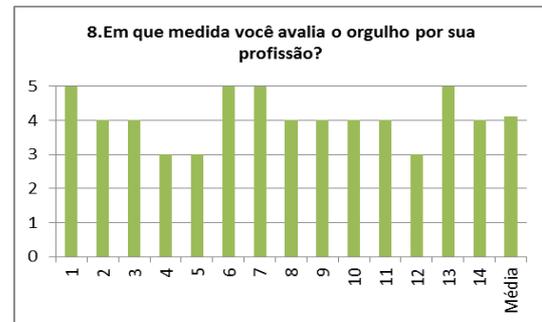


Gráfico 8 – Questão 8

Sentir-se orgulhoso (a) em trabalhar em determinada instituição, avalia a imagem da empresa diante dos seus funcionários e a sociedade na qual a empresa está inserida. Conforme análise dos gráficos 7 e 8, o orgulho sentido tanto em ser um colaborador desta empresa quanto pela profissão desempenhada nela, está acima da média, mostrando se tratar de uma ótima empresa para se trabalhar.

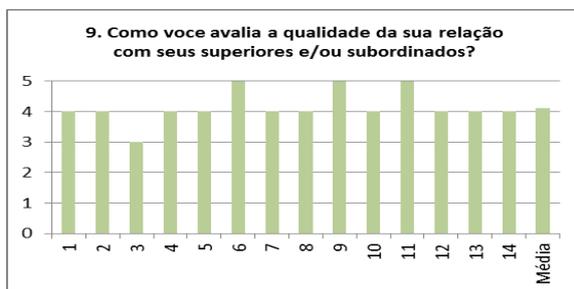


Gráfico 9 – Questão 9



Gráfico 10 – Questão 13

As questões de número 9, 13, 15 e 16 avaliam o clima organizacional da transportadora. Assim, no gráfico 9 e 10, pode-se verificar a boa relação dentre subordinado e liderança, também dentre equipes. As pessoas se sentem bastante respeitadas dentro dos grupos de trabalho.

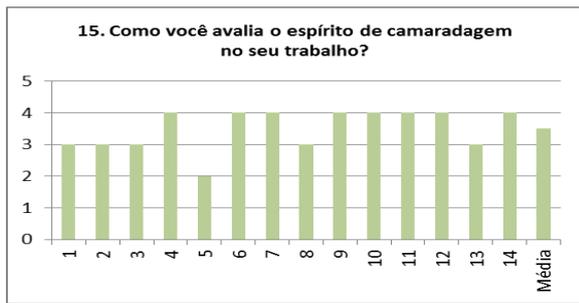


Gráfico 11 – Questão 15

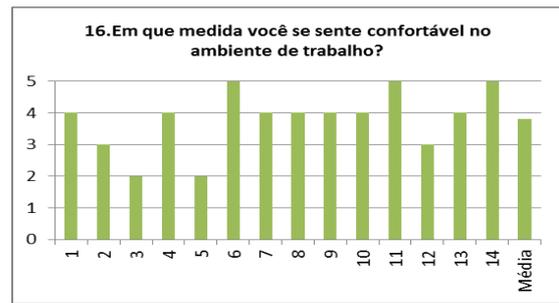


Gráfico 12 – Questão 16

A transportadora oferece conforto em seu ambiente de trabalho, assim podendo-se realizar as atividades, atendendo as expectativas de seus colaboradores, conforme gráfico 12. O Espírito de equipe se encontra acima da média, firmando um clima organizacional bastante agradável no gráfico 11.



Gráfico 13 – Questão 10



Gráfico 14 – Questão 6

A participação nas decisões da empresa se encontra abaixo da média conforme gráfico 13, mostrando ser este um dos pontos fracos desta. Considerando-se as áreas questionadas, verifica-se ser um fator importante ouvir os colaboradores, com reuniões e implantação de um grupo de melhorias visando a melhoria contínua.

O grupo pode ser votado em reunião dentre as áreas da empresa, dos quais os próprios colaboradores eleitos por seus colegas ouvirão e trarão em pauta nas reuniões as suas idéias, utilizando-se da ferramenta *Brainstorm* (chuva de idéias). Assim aumentando a participação dos colaboradores nas decisões da transportadora.

Referente ao desenvolvimento profissional, gráfico 14, a avaliação se mostrou abaixo da média. Uma solução para tal é criar dentro da área de recursos humanos uma sub-área de treinamento e desenvolvimento, visando trazer oportunidades de aprendizado às diversas áreas da transportadora, assim como criar multiplicadores dentre as equipes, reduzindo o custo com treinamentos. O Mesmo poderá ser aproveitado, quanto aos treinamentos obrigatórios exigidos por lei.



Gráfico 15 – Questão 14



Gráfico 16 – Questão 11

Nos gráficos 15 e 16, analisa-se a satisfação quanto as tarefas executadas e a responsabilidade que possuem no trabalho, fatores que mostram que a aplicação da sugestão da criação de grupos de melhoria será relevante visto o comprometimento acima da média que os colaboradores possuem.



Gráfico 17 – Questão 17

No Geral, a pergunta que avalia diretamente a satisfação da qualidade de vida na empresa é bastante favorável, chegando à pontuação acima da média, conforme gráfico 17, demonstrando que apesar da forte preocupação que as pessoas possuem quanto à sua qualidade de vida, a empresa traz essa satisfação a seus colaboradores.

4.2 Conclusão Final

O objetivo deste estudo é assimilar duas posições: a reivindicação dos colaboradores quanto ao bem estar e satisfação no trabalho, assim como, o interesse da organização quanto ao efeito da qualidade de vida dos colaboradores sobre a produção e a produtividade numa Transportadora na cidade de Ponta Grossa-PR. Os resultados anteriormente apresentados foram obtidos através da aplicação de questionários nas áreas administrativas, sendo o número de questionários respondidos de 14 para 72 funcionários, ou seja, 19,44% dos funcionários das áreas administrativas da transportadora. Visto que a resposta foi facultativa. A metodologia utilizada foi uma pesquisa aplicada, qualitativa e quantitativa, os dados foram coletados através do questionário que foi fundamentado no modelo de Bruno Pedroso (QWLQ-bref), foi enviado pela intranet da empresa, obtiveram-se os questionários preenchidos por e-mail. Foi adotado o meio eletrônico por ser mais eficiente e não atrapalhar a rotina de trabalho de cada funcionário e que fosse respondido quando julgasse conveniente. Esses dados foram coletados no mes de agosto 2013. Apesar do resultado satisfatório com o interesse na qualidade de vida no trabalho, clima organizacional, orgulho pela organização, é necessário destacar que houveram respostas com índices negativos e foram sugeridas ações corretivas, ampliando-se os resultados conquistados, a confiança dos colaboradores, objetivando bem-estar, saúde e uma QVT com indicadores crescentes e positivos, essas sugestões referem-se à liberdade de inovação, participação nas decisões da empresa, e desenvolvimento profissional, a fim de demonstrar a importância em ouvir os trabalhadores, quanto a sua qualidade de vida no trabalho, trazendo a excelência da imagem da empresa diante de seus funcionários e sociedade. Também demonstrar sempre que as pessoas têm um papel importante na organização e que outras pessoas contam com elas, torna-las mais participativas, utilizando seus potenciais e talentos, melhorando suas condições de trabalho tanto quanto sua saúde mental e física.

Referências

CERVO, Amado Luiz e BERVIAN, Pedro Alcino. Metodologia Científica, São Paulo, 2002, Editora McGraw-Hill do Brasil Ltda, quinta edição.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas, O novo papel dos recursos humanos nas organizações, 1999. Editora Campus.

FERNANDES, Camila Araújo e CORONADO, Ana Beatriz. Qualidade De Vida No Trabalho: Fator Decisivo No Desempenho Organizacional, 2008. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/qualidade-de-vida-no-trabalho-fator-decisivo-no-desempenho-organizacional/26723/>> - Acesso em 10/09/2013

PEDROSO, Bruno. Questionário de avaliação da qualidade de vida no trabalho – QWLQ-bref, disponível em: <<http://www.brunopedroso.com.br/qvt/qwlq-bref.pdf>> acesso em 15/05/2013.

RIBEIRO, Antonio de Lima, Gestão de Pessoas, São Paulo, 2006, Editora Saraiva.

SHIBUIYA, Cecília Cibella. ABQV - Associação Brasileira de Qualidade de Vida, 2005.

Bibliografia Consultada

BICHUETTI, José Luiz. Gestão de pessoas não é com o RH! Disponível em: <<http://www.hbrbr.com.br/materia/gestao-de-pessoas-nao-e-com-o-rh>>, acesso em 31/08/2013.

CAVASSANI, Amarildo Pereira. Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as organizações, Bauru, 2006, XIII SIMPEP.

LACOMBE, Francisco. Recursos Humanos: Princípios e Tendências, 2005, Editora Saraiva.

PORTAL EDUCAÇÃO, Colunista. Origem e evolução histórica da qualidade de vida do trabalho (QVT). Disponível em: <<http://www.portaleducacao.com.br/educacao/artigos/34530/origem-e-evolucao-historica-da-qualidade-de-vida-do-trabalho-qvt>> - Acesso em 16/09/2013

RECURSOS HUMANOS, Assembléia Legislativa Diretoria em. Qualidade de vida no trabalho (QVT), disponível em <<http://www.recursohumanos.al.ms.gov.br/>> Acesso em 31/08/2013.