

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO
DOS INSTRUTORES DE TRÂNSITO QUE ATUAM EM JUIZ DE FORA-MG**

MAYARA DE SOUZA MOURA

JUIZ DE FORA

2016

MAYARA DE SOUZA MOURA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DOS
INSTRUTORES DE TRÂNSITO QUE ATUAM EM JUIZ DE FORA- MG

Trabalho de Conclusão de Curso de graduação
apresentado ao Curso de Bacharelado em
Administração da Universidade Federal de Juiz
de Fora – UFJF em cumprimento parcial das
exigências para obtenção do título de Bacharel
em Administração.

Orientadora: Raphaela Reis Conceição Castro Silva, MSc

Juiz de Fora

FACC/UFJF

2016



UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS

Termo de Declaração de Autenticidade de Autoria

Declaro, sob as penas da lei e para os devidos fins, junto à Universidade Federal de Juiz de Fora, que meu relatório de Estágio Supervisionado é original, de minha única e exclusiva autoria e não se trata de cópia integral ou parcial de textos e trabalhos de autoria de outrem, seja em formato de papel, eletrônico, digital, audiovisual ou qualquer outro meio. Declaro ainda ter total conhecimento e compreensão do que é considerado plágio, não apenas a cópia integral do trabalho, mas também parte dele, inclusive de artigos e/ou parágrafos, sem citação do autor ou de sua fonte. Declaro por fim, ter total conhecimento e compreensão das punições decorrentes da prática de plágio, através das sanções civis previstas na lei do direito autoral¹ e criminais previstas no Código Penal², além das cominações administrativas e acadêmicas que poderão resultar em reprovação no Estágio Supervisionado.

Juiz de Fora, 04 de agosto de 2016.

Mayara de Souza Moura

¹ LEI Nº 9.610, DE 19 DE FEVEREIRO DE 1998. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências.

² Art. 184. Violar direitos de autor e os que lhe são conexos: Pena – detenção, de 3 (três) meses a 1 (um) ano, ou multa.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

ATA DE APROVAÇÃO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Aos 04 dias do mês de agosto de 2016, na sala 02 da Faculdade de Administração e Ciências Contábeis da UFJF, reuniu-se a banca examinadora formada pelos professores abaixo assinados, para examinar e avaliar o Trabalho de Conclusão de Curso de MAYARA DE SOUZA MOURA, aluna regularmente matriculada no curso de Administração sob o número 201146029, modalidade presencial, desta universidade, intitulado QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DOS INSTRUTORES DE TRÂNSITO QUE ATUAM EM JUIZ DE FORA- MG Após a apresentação do aluno e consequente debate, a banca examinadora se reuniu em sessão fechada, considerando o aluno _____, que deverá ser lançado em seu histórico escolar quando da entrega da versão final e definitiva impressa e em meio digital.

Juiz de Fora, 04 de agosto de 2016.

Prof. MSc.
Orientador

Prof.

Prof.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Pirâmide da Hierarquia das Necessidades

23

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Nível de QVT avaliado pelo questionário	29
Gráfico 2 - Quanto ao cargo	30
Gráfico 3 - Quanto à cultura da organização	31
Gráfico 4 - Quanto à estrutura e à filosofia organizacionais	32
Gráfico 5 - Quanto à organização do trabalho	33
Gráfico 6 - Quanto à relação homem e capital	34
Gráfico 7 - Quanto à integração organização e social	35
Gráfico 8 - Quanto aos resultados organizacionais	36

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Conceitos e abordagens sobre QVT	19
Quadro 2 - Nível das proposições	30
Quadro 3 - Questões com maior e menor índice de concordância	37

LISTA DE SIGLAS

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 Definição do problema	12
1.2 Objetivos	12
1.2.1 Objetivo Geral	12
1.2.2 Objetivos Específicos	13
1.3 Justificativa	13
2 REFERÊNCIAL TEÓRICO	15
2.1 Empresas de pequeno porte e microempresas	15
2.2 Qualidade de Vida no Trabalho	17
2.2.1 Histórico	17
2.2.2 Conceitos	19
2.2.3 Abordagens	20
2.3 Modelo de questionário	24
3 METODOLOGIA DE PESQUISA	26
3.1 Método de pesquisa	26
3.2 População e amostra	26
3.3 Procedimento utilizado para coleta de dados	27
3.4 Procedimento utilizado para análise dos dados	28
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS	29
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	38
6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
7 ANEXOS	42

RESUMO

Este trabalho tem por objetivo mostrar a importância de uma boa gestão na área de Recursos Humanos no que tange à Qualidade de Vida no Trabalho em pequenas empresas. O interesse que motivou este estudo surgiu da necessidade de utilizar a Gestão de Pessoas como estratégia competitiva, levando em consideração que o baixo índice de profissionalização -característica evidente nesses tipos de organizações- gera maiores dificuldades na gestão. Trata-se de uma pesquisa qualitativa de natureza exploratória que utiliza como principal recurso metodológico o questionário. A dimensão empírica da pesquisa envolveu colaboradores, instrutores práticos, dos Centros de Formação de Condutores (autoescolas) de Juiz de Fora, Minas Gerais. Para a análise dos dados, utilizou-se a pesquisa qualitativa, com o objetivo de descobrir o que está por trás dos conteúdos manifestos, avaliando as frequências do que foi respondido pelos pesquisados nos questionários. A partir do exame dos dados, é possível constatar que os instrutores de trânsito percebem que há Qualidade de Vida no Trabalho que exercem, portanto, a falta de uma área de Recursos Humanos profissionalizada em pequenas empresas pode influenciar negativamente em outros aspectos da gestão, mas não na qualidade de vida dos mesmos. A avaliação dos resultados permitiu conhecer que uma parte dos profissionais investigados anseia por melhores salários, valorização profissional, e processo de carreira, mas isso não os impedem de sentir-se bem no ambiente que trabalham. Diante disso, espera-se que os resultados possam contribuir para direcionar a Gestão de Pessoas dessas empresas familiares para valorizarem essa percepção positiva dos colaboradores, direcionando esses potenciais para busca de vantagens competitivas, e sanando as deficiências que foram constatadas.

1. INTRODUÇÃO

Diante de uma sociedade predominantemente capitalista, com forte hegemonia do setor econômico, surge a necessidade de o indivíduo que está inserido nesse ambiente em movimento, trabalhar durante muitos anos de sua vida, que quando somados, ocupam uma grande parcela dela. Esse esforço advém da necessidade de se obter recursos financeiros que viabilizem a conquista dos seus objetivos e desejos. O capital gerado pelo trabalho atende as necessidades básicas do ser humano e proporciona independência e realização, que são tidos como recompensa para o desgaste físico e/ou mental que as atividades laborais exigem. Apesar de muitas vezes ele ser considerado como um mártir, sendo caracterizado como penoso e sacrificante, há um consenso de que o trabalho é o grande responsável por trazer sentido à vida, e do ponto de vista de grandes autores como Karl Marx e Durkheim, a atividade funcional assume um papel primordial de desenvolvimento social para o homem.

Para que essa troca de esforço por capital seja satisfatória para o indivíduo, é fundamental que o trabalho seja realizado em condições dignas, que colaborem para o bem-estar do funcionário. Dessa forma, o papel da área de Recursos Humanos de uma organização, se torna fundamental para que esses requisitos funcionais sejam atendidos. Essa área, portanto, para exercer bem a sua finalidade, deve ser bem estruturada dentro da empresa e ser constituída de funcionários qualificados, capazes de alinhar tanto benefícios para os funcionários, quanto para a empresa. De acordo com Chiavenato (2008), cada uma dessas partes são interdependentes, e essa relação mútua gera benefícios recíprocos. A Gestão de Recursos Humanos passou por grandes evoluções ao longo do tempo, e essas transformações buscaram uma adaptação às mudanças constantes do mercado tanto no contexto político, como no econômico que avançaram para um ambiente marcado pelo gerencialismo individualismo e empreendedorismo.

Em um cenário acelerado e dinâmico vivenciado atualmente pelas organizações contemporâneas, a Gestão de Pessoas de uma organização não pode deixar de focar na excelência da Qualidade de Vida no Trabalho para os funcionários, já que ela reflete em uma grande vantagem competitiva para a empresa. Quando o trabalhador exerce sua atividade em condições satisfatórias, ele pode desenvolver melhor o seu potencial, aumentando a produtividade e promovendo uma redução dos custos da empresa tanto com rotatividade de funcionários quanto com os desperdícios gerados por um profissional desmotivado. (GUIMARÃES e GRUBITS, 2004). Com isso, a busca estratégica pela qualidade de vida dos funcionários não é exclusividade de grandes empresas, ela deve ser visada também por pequenas empresas que almejam crescimento, inclusive àqueles com estruturas familiares. Essa segmentação de mercado, porém, conta com obstáculos peculiares que dificultam o desenvolvimento não só da área de recursos humanos, como das outras áreas empresarias.

As dificuldades apresentadas pelas pequenas empresas estão notoriamente manifestadas nas trinta autoescolas credenciadas de Juiz de Fora- MG - abordadas neste estudo - onde a baixa profissionalização e uma considerável centralização na gestão do negócio são características predominantes dessas empresas que prestam, dentre outros serviços, cursos teóricos de legislação de trânsito e cursos de prática veicular em diversas categorias. O receio da perda do valor cultural que elas carregam com zelo se torna a grande barreira que impede a profissionalização para o desenvolvimento dessas empresas. Esse ramo de negócio é formado, em uma análise generalizada, por empresas que possuem como principais características as condições de inconsistência interna (baixa profissionalização) e externa (mercado instável e fortemente dependente das ações governamentais).

Além dos obstáculos enfrentados pela falta de estruturação da gestão dessas empresas, esses segmentos de pequenas empresas, formados pelas autoescolas, ainda precisam lidar com

os modernos e complexos problemas desencadeados pelo fator estresse, e neste estudo em específico, que interfere no rendimento dos instrutores que ministram aulas práticas nas ruas da cidade, onde o trânsito é intenso durante todo o dia. Estresse e trânsito são temas diretamente relacionados atualmente, e devem ser levados em consideração na gestão de recursos humanos, por trazerem como consequência os desgastes físicos e mentais, principalmente para quem os enfrentam durante o trabalho.

1.1 Definição do Problema

Observar como a profissionalização da área de gestão de pessoas se torna fundamental na melhoria da qualidade de vida de colaboradores que trabalham no trânsito e lidam constantemente com situações de estresse. Ao adotar formas para obter um ambiente saudável para o colaborador desempenhar bem suas atividades, espera-se um aumento da sua produtividade, e com isso trazer benefícios e vantagens competitivas. Considerando as condições apresentadas, formula-se a seguinte questão norteadora da análise: É possível que instrutores de trânsitos, funcionários de empresas de pequeno porte, percebam Qualidade de Vida no Trabalho, mesmo sem a presença de uma Gestão de Pessoas profissionalizada na organização?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Compreender e avaliar o nível da percepção sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, por parte dos instrutores de trânsito, atuantes em pequenas empresas da cidade de Juiz de Fora- MG.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Investigar as ações dos empregadores, voltadas para a Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores pesquisados;
- Identificar a satisfação dos instrutores de trânsito com Qualidade de Vida do seu trabalho;
- Identificar os fatores relevantes de Qualidade de Vida no Trabalho que merecem a atenção da gestão.

1.3 Justificativa

A busca pela excelência da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) em uma organização é um método de gestão fundamental e o alcance desse objetivo empresarial depende de uma qualificada e área de gestão de pessoas. O clima organizacional, de acordo Chiavenato (2008), é o conjunto de propriedades mensuráveis do ambiente que é percebido, direta ou indiretamente, pelos funcionários que convivem neste ambiente e que influenciam a sua motivação e os seus comportamentos. A QVT, portanto, está diretamente relacionada com o clima organizacional e é determinada, sobretudo, pela atuação sistêmica das características individuais dos colaboradores e organizacionais.

No moderno cenário de globalização que as empresas atuam, as informações passaram a ser muito mais acessíveis por todos, inclusive pelos funcionários que deixaram de aceitar condições ruins no exercício de suas atividades. O investimento na profissionalização da área de Recursos Humanos, visando uma boa gestão da QVT se torna um grande diferencial competitivo para as organizações que estão inseridas no mercado moderno dos dias de hoje. Além do aumento da produtividade diretamente relacionado ao bem estar do trabalhador, para

Skolaude, Mauch e Hernandes (2014) a motivação dos funcionários pode gerar criatividade no ambiente de trabalho e essa originalidade pode ser um diferencial valioso de mercado.

Dessa forma, o presente trabalho se justifica na percepção das inúmeras vantagens obtidas com a manutenção dos funcionários em um ambiente de trabalho favorável à uma maior produtividade e um melhor desempenho na execução de suas tarefas, inclusive nas pequenas empresas que, mesmo com as dificuldades peculiares, também almejam um melhor posicionamento frente a concorrência. Para que a gerência possa executar estratégias capazes de melhorar esse posicionamento, é necessário compreender o grau de influência das ações da área de gestão de pessoas, na melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores que atuam nessas organizações. No presente trabalho, isso se torna possível através de um estudo investigativo que busca pesquisar e analisar a existência de Qualidade de Vida no Trabalho em autoescolas com estruturas reduzidas e os reflexos de sua presença ou ausência.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

O presente capítulo irá abordar os principais temas e embasamentos teóricos necessários para a compreensão da problemática desse estudo.

2.1 Empresas de pequeno porte e microempresas

Os Centros de Formação de Condutores, que são as empresas empregadoras dos instrutores práticos analisados nesse estudo, podem ser considerados como empresas de pequeno porte ou microempresas. A conceituação desses arranjos específicos de organizações, que apresentam uma estrutura reduzida, é elaborada pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 que institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte. De acordo com essa lei, cada uma das nomenclaturas define tipos distintos de empresas. A organização denominada microempresa, é aquela que aufera, em cada ano-calendário, receita bruta igual ou inferior a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais); e a empresa denominada de pequeno porte, é a que obtém receita bruta superior a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) e igual ou inferior a R\$ 3.600.000,00 (três milhões e seiscentos mil reais).

O aumento da participação de pequenas empresas na economia brasileira nas últimas décadas e as grandes contribuições socioeconômicas que elas fornecem para o crescimento do país revela a importância do empenho científico pela compreensão das problemáticas vivenciadas por esse segmento. De acordo com o Sebrae (2016), no setor de Serviços - ramo em que se encontram os instrutores práticos analisados nesse estudo - mais de um terço da produção nacional (36,3%) tiveram origem nos pequenos negócios no ano de 2014.

O reconhecimento da magnitude desse segmento demanda dos pesquisadores da área, estudos aprofundados para a compreensão e entendimento das peculiaridades das micro e pequenas empresas. Dentre os fatores que influenciam no comportamento dessas atividades, o fenômeno de crescimento que essas empresas precisam enfrentar, é um importante objeto de estudo. Esse crescimento é fundamental para a sua sobrevivência, sendo significativo não apenas para as empresas e seus proprietários, mas para todos os stakeholders (MACHADO, 2016) Esse progresso depende diretamente de uma boa Gestão de Pessoas capaz de garantir a estruturação interna da pequena empresa. É através da captação de profissionais qualificados, da integração entre as atividades e do direcionamento dos potenciais agregados dos recursos humanos que haverá, primeiro um fortalecimento da estrutura interna da empresa, e posteriormente o seu crescimento.

O processo de crescimento de uma empresa de pequeno porte pode ser decorrente, não apenas do aumento do número de funcionários, mas sim de uma dinâmica que o gestor constrói e reconstrói constantemente sobre a avaliação que ele faz da empresa e do mercado. (MACHADO, 2016). Dessa forma, a falta dessas constantes reflexões que gera a estagnação das pequenas empresas pode levá-las a um reduzido ciclo de vida. Para Souza e Rezende (2016, p.7):

Diante do cenário atual de incertezas e constantes transformações de mercado, estruturar a gestão da empresa e se antecipar a essas mudanças é essencial para que as MPEs tenham visão de futuro e saibam identificar o desafio de adotar atividades inovadoras e uso das ferramentas de gestão adequadamente, de forma a melhorar a administração do negócio e se tornar mais competitivas.

O conhecimento aprofundado da real situação da empresa e uma clara visualização dos resultados alcançados, em um cenário instável, e com a presença de elevado número de empresas concorrentes, a informação passa a representar algo valioso e significativo para

quem a possui. Sendo utilizada de forma correta como um recurso estratégico, ela pode se tornar um grande diferencial competitivo (SOUZA e REZENDE, 2016).

Porém, além das informações puramente numéricas obtidas dos resultados, é fundamental que as empresas, mesmo sendo de pequeno porte, realizem relatórios com análises de índice de desempenho e qualidade, objetivando avaliar periodicamente os relacionamentos da organização com os diversos agentes ligados à ela, principalmente nas questões relacionadas à satisfação dos funcionários. É fundamental que a gestão conheça a fundo a organização, seu ambiente de trabalho, suas crenças, seus valores, sua missão e visão, o clima de trabalho e a cultura empresarial para que possa gerenciar seus talentos e criar uma relação de “ganha-ganha” entre a empresa e os colaboradores (KNAPIK,2008).

Um dos fatores determinantes para o sucesso e crescimento da pequena empresa está diretamente relacionado à motivação dos líderes ao aspirarem a expansão dos negócios (MACHADO,2016) . Essa postura quando alinhada aos objetivos profissionais e pessoais dos colaboradores, influencia diretamente no sucesso organizacional como um todo. Dessa forma, a pequena empresa quando sustentada internamente, é capaz de se adaptar às constantes mudanças externas do cenário, que irão resultar no seu crescimento.

2.2 Qualidade de Vida no Trabalho

2.2.1 Histórico

As condições de trabalho oferecidas para os funcionários passaram por grandes transformações ao longo do tempo, em um importante processo de evolução. De acordo com Malthus (1946 apud RODRIGUES, 2011) no passado, os trabalhadores viviam em condições desumanas com jornadas de trabalho que chegavam a dezoito horas diárias. Atualmente, além dos direitos trabalhistas adquiridos, que garantem dentre outras coisas, um salário mínimo

para sanar as necessidades básicas, os trabalhadores contam com estímulos e motivações para perceberem satisfação e sentido na atividade que exercem. Weber (1905, apud Kalberg 2010, p. 49) foi um dos primeiros autores a ressaltar a importância do trabalho, bem como a ética profissional, apresentando o impacto das reformas protestantes, na valorização religiosa do trabalho e sua transformação em valor:

Dessa forma, valores ligados ao trabalho até então tratados com desdém, tornaram-se de máxima importância na vida dos devotos. Não se tratava do desejo de obter bens por si mesmos, nem de uma adaptação eficiente às forças econômicas, mas do trabalho motivado “interiormente”, por uma “obrigação interna”[...]

QVT é mais ampla do que os objetivos da legislação trabalhista, surgido no século XX com a regulamentação do trabalho de menores, da jornada de trabalho e descanso semanal e das indenizações por acidentes de trabalho. “Pode-se definir QVT como a junção desses movimentos reformistas mais as necessidades e aspirações humanas, como o desejo de trabalhar para um empregador que possua sensibilidade social” (FRANÇA e ARELLANO, 2002, p. 297).

A Qualidade de Vida no Trabalho é um assunto que vem ganhando cada vez mais considerações e destaques, não só no âmbito administrativo, como em outras áreas de estudo. De acordo com França e Arellano (2002), no contexto de competitividade pela busca da produtividade, a qualidade de vida no trabalho (QVT) vem ganhando espaço como valor intrínseco que alia as práticas de competitividade ao bem-estar organizacional. QVT é uma estratégia de gestão de pessoas que atua na dimensão individual – do estresse -, na organizacional e na gestão da qualidade.

Nesse sentido, Stefano, Gattai, Rossini e França (2006) afirmam que surgiram trabalhos relevantes com diversos enfoques baseados nos fatores físicos, psicológicos e sociais presentes no espectro da vida organizacional do ser humano. Os aspectos primordiais que iremos abordar no presente estudo são os que afetam diretamente o lado profissional do

indivíduo, levando em consideração as práticas da Gestão de Recursos Humanos da empresa que impactam, tanto positivamente, quanto negativamente no desempenho da organização como um todo.

De acordo com França e Arellano (2002), a partir das leituras de Watson, a meta da QVT é a “geração de uma organização mais humanizada, na qual o trabalho envolva relativo grau de responsabilidade e de autonomia no que se refere a cargo, recebimento de recursos de feedback do desempenho, tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho e ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo” (FRANÇA e ARELLANO, 2002, p. 297).

O movimento da qualidade de vida no trabalho passou por duas fases. A primeira, de 1969 a 1974, marcada pelo aumento de atores – como pesquisadores, líderes sindicais, representantes do governo - preocupados com a relação entre os efeitos das atividades profissionais sobre a saúde e o bem-estar das pessoas e sua satisfação no trabalho. Em meados da década de 1970, o movimento perdeu sua força em função das questões econômicas que afetam as nações, e voltou em 1979, estimulado pela competição internacional.

2.2.2 Conceitos

Limongi-França e Arellano (2002, p. 299-300) apresentam diversos conceitos e abordagens sobre QVT, sintetizados no quadro 1:

Autor	Conceito	Principais componentes
Bergeron (1982)	“(…) a aplicação concreta de uma filosofia humanista pela introdução de métodos participativos, visando modificar um ou vários aspectos do meio ambiente de trabalho a fim de criar uma situação favorável à satisfação dos empregados e à produtividade”	Filosofia humanista. Métodos participativo. Bem-estar do trabalhador. Produtividade da empresa.
Fernandes (1996)	“(…) gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sociopsicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas”.	Gestão dinâmica e contingencial. Fatores físicos, tecnológicos, sociológicos e psicológicos. Cultura. Clima organizacional.

		Bem-estar do trabalhador. Produtividade da empresa.
Hackman e Oldham (1999)	“(…) a qualidade de vida no trabalho se apoia em características objetivas das tarefas realizadas no ambiente organizacional” .	Características objetiva das tarefas.
Belanger (1996)	“(…) abrange aspectos ligados ao trabalho em si, ao crescimento pessoal e profissional, a tarefas com significados e funções e a estruturas organizacionais abertas”.	Trabalho. Crescimento pessoal. Crescimento profissional. Tarefa com significados. Estruturas organizacionais abertas.

Fonte: Elaborado pela autora

A intensificação dos estudos sobre QVT nas últimas décadas e a sua relevância para as áreas acadêmicas e empresariais se deve ao fato de que a melhoria das condições do ambiente de trabalho proporciona reflexos positivos em praticamente todas as partes envolvidas na organização. As abordagens encontradas na literatura são variadas, mas todas têm em comum a tendência de “alinhar” as expectativas do colaborador com os objetivos da organização através da melhor qualidade e maior produtividade (RODRIGUES, 2014).

A QVT é altamente visada pelos gestores de empresas, que enxergam nela um potencial de impacto nos resultados financeiros, se tornando, assim, a grande esperança para atingirem altos níveis de produtividade. Além disso, passou a ser um tema explorado também pelos trabalhadores, que perceberam nela a possibilidade de aumento dos seus benefícios e vantagens enquanto funcionário (KILIMNIK e SANT`ANNA, 2011). Portanto, “Qualidade de vida no trabalho é o conjunto das ações de uma empresa no sentido de implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho” (LIMONGI-FRANÇA e ARELLANO, 2002).

2.2.3 Abordagens

Há dois movimentos principais na gestão de qualidade de vida no trabalho: (1) a nível individual que se caracteriza pelo aprofundamento da compreensão a respeito do estresse e das doenças associadas às condições do ambiente organizacional; (2) a nível organizacional refere-se a expansão do conceito de qualidade total que abrange aspectos comportamentais e satisfação individuais visando o alcance dos resultados da empresa.

Nesse sentido, o estresse é um dos campos de estudo da QVT que atualmente demanda muita atenção e desafia os gestores de empresa. Pode ser definido como a reação de adaptação

a qualquer demanda feita à pessoa e requer um reajuste para o restabelecimento do equilíbrio normal (SIMMONS, 2000). Quando uma organização não possui uma gestão profissionalizada e deixa de dar a devida importância para as percepções de satisfação dos funcionários com o ambiente de trabalho, ela fica propensa ao surgimento de conflitos internos e ao aparecimento dos sinais de estresse na personalidade dos colaboradores. As estratégias utilizadas pelos gestores em busca de melhorias na qualidade dos produtos e serviços e as aceleradas buscas por vantagens competitivas em relação aos demais concorrentes, são na maioria das vezes as causas de um ambiente de trabalho estressante. As táticas e decisões deliberadas das organizações impactam diretamente na qualidade de vida da rotina dos funcionários durante o expediente. Limongi-França e Rodrigues (2012, p.170) afirmam que:

Qualidade de Vida pode ser interdependente da política de qualidade, muitas vezes as ações que fazem parte de políticas e objetivos organizacionais diferentes e aparentemente conflitantes entre si. O que se constata, cada vez com maior evidência, é que, para atingir um novo nível de desempenho organizacional e profissional, uma não consegue sobreviver sem a outra.

Dessa forma, as empresas mais competitivas e progressistas, com políticas de metas excessivas e alto grau de cobrança dos funcionários tendem a formar um ambiente organizacional mais propício ao estresse (KILIMNIK e SANT'ANNA, 2011).

Para que as medidas tomadas pela área de Recursos Humanos alcancem a efetividade e sejam percebidas pelos funcionários, é necessário compreender as diversas perspectivas de enfoque que a QVT engloba. As abordagens fisiológicas levam em consideração os aspectos bioquímicos da saúde que são afetados quando os colaboradores desempenham suas atividades (KILIMNIK e SANT'ANNA, 2011). Em uma abordagem determinada por fatores psicológicos, para Ciborra e Lanzara (1985, apud Guimarães e Grubits, 2004, p. 213) é “o grau de criatividade, de autonomia, de flexibilidade ou (...) fatores organizativos e políticos, como a quantidade de controle pessoal sobre o posto de trabalho ou a quantidade de poder que os trabalhadores podem exercitar sobre o ambiente circundante (...)”. É considerada uma metodologia que envolve pessoas, trabalho e organização tendo como objetivo alcançar o bem-estar, a participação, a integração do trabalhador com a eficácia e com os objetivos organizacionais (RODRIGUES, 2011). Albuquerque e França (1998, apud GUIMARÃES, GRUBITS, 2004) conceituam QVT como sendo o conjunto das ações de uma empresa que envolve o diagnóstico e a implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho.

O enfoque nos pontos psicológicos é muito relevante na conceituação do tema, principalmente quando analisados do ponto de vista gerencial, porque está relacionado à satisfação e motivação. Os funcionários já carregam em suas personalidades, os objetivos e interesses pessoais que refletem diretamente nas suas atividades funcionais. A organização por sua vez, tem o papel de alimentar essas expectativas através da motivação. Diante disso, teorias motivacionais foram elaboradas com o objetivo de entender melhor esse estímulo humano. Para Hackman e Oldham (1975 apud KILIMNIK E SANT'ANNA, 2011), a satisfação e motivação profissional e os resultados do trabalho são obtidos quando três estados psicológicos críticos estão presentes em determinada função sendo percebidos como positivos pelo trabalhador, são eles: significância, responsabilidade e conhecimento do resultado do trabalho. O economista Douglas McGregor (1960, apud MAÇÃES 2014) classificou as opiniões divergentes dos gestores, sobre como lidar com os funcionários, em duas categorias. A primeira delas denominada Teoria X ou Hipótese da mediocridade das massas afirma que os funcionários são naturalmente preguiçosos, possuem aversão ao trabalho e evitam responsabilidades, necessitando assim, serem extremamente controlados. Já a Teoria Y indica que os trabalhadores enxergam o trabalho de forma natural, e são interessados, participativos e ativos, sendo eles orientados para a mudança e para o crescimento.

Os modelos clássicos de Qualidade de Vida no Trabalho que foram propostos por diversos autores são dinâmicos e abrangem perspectivas diferenciadas, porém são complementares entre si e de fundamental importância para a compreensão do tema. Sob a perspectiva de Huse e Cummings (1985, apud KILIMNIK E SANT'ANNA, 2011), a QVT pode ser vista como a forma de gerir o trinômio pessoas-trabalho-organização e para esse autores, os programas implantados pela organização devem levar em consideração quatro fatores fundamentais, que são eles: a participação dos trabalhadores; o projeto de cargos; a inovação do sistema de recompensas; e a melhoria do ambiente organizacional.

Um modelo clássico elaborado por Herzberg (1968, apud KILIMNIK E SANT'ANNA, 2011) propõe a teoria Motivação-Higiene que apresenta duas categorias capazes de influenciar o comportamento do trabalhador e satisfazer as suas necessidades no trabalho. Para esse autor, a primeira categoria abrange fatores que não pertencem à tarefa a ser executada, e sim às condições em que ela se estabelece, como: salários, benefícios, status, supervisão, dentre outros aspectos capazes de levar o trabalhador à insatisfação. Já a segunda categoria, abrange aspectos responsáveis pela satisfação propriamente dita levada pelo reconhecimento e valorização, por exemplo: liberdade para criar, inovar, realização e oportunidade de crescimento.

No início dos estudos sobre QVT, o professor Maslow (1962, apud KILIMNIK E SANT'ANNA, 2011) propôs a Teoria das Necessidades Básicas indicando que os seres humanos vivem para satisfazer as suas necessidades, com o objetivo de conquistar a autorrealização pessoal e profissional. Esse autor propôs um modelo de grande relevância para os estudos de QVT que é a Hierarquia das Necessidades Básicas conforme a Figura 1.

Figura 1: Pirâmide da Hierarquia das Necessidades

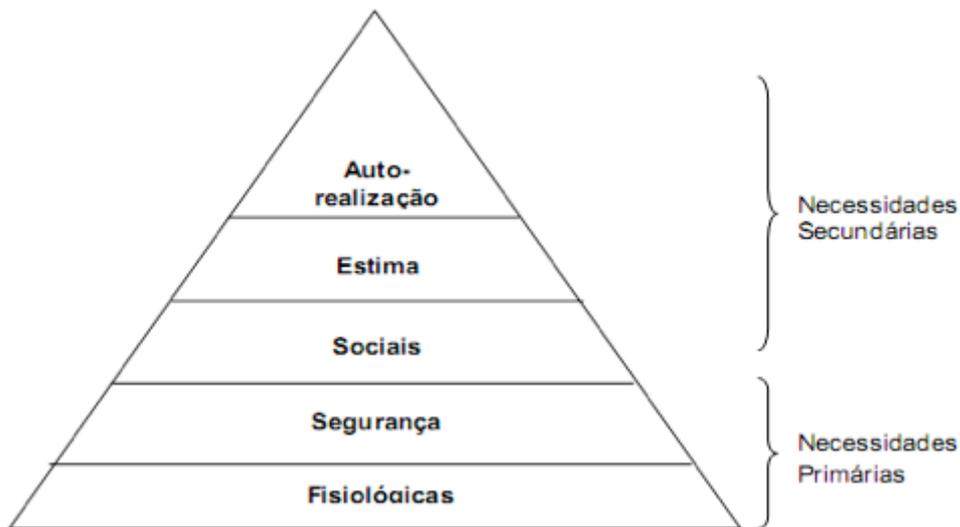


Figura 1 - Pirâmide da hierarquia das Necessidades

Fonte: Adaptado de Chiavenato (2008)

Segundo o autor, para que as pessoas possam elevar-se para outro nível, deveriam sentir-se satisfeitos com as necessidades de níveis inferiores, sendo realizadas de acordo com a hierarquia. As necessidades de nível mais baixo (fisiológicas e segurança) devem ser satisfeitas antes de serem despertadas as necessidades de níveis mais elevadas (sociais, estima e auto-realização). Nota-se que as necessidades humanas descritas por Maslow podem ser consideradas motivações humanas já que elas impulsionam a vontade e o modo de agir de cada pessoa, e para motivar os colaboradores, os gestores devem conhecer e identificar o nível hierárquico das necessidades de cada um deles (MAÇÃES, 2014).

Baseado nisso, a área de Gestão de Pessoas deve sempre buscar alinhar os objetivos dos colaboradores com os da organização satisfazendo as necessidades dos funcionários e simultaneamente promovendo o melhor desempenho das atividades, através da observância dos fatores envolvidos pela QVT. Alguns exemplos desses fatores são: a satisfação com o trabalho executado e o salário oferecido, o relacionamento do funcionário dentro do grupo e

nas organizações, e a liberdade de cada funcionário de tomar qualquer tipo de decisão sem que prejudique a organização Chiavenato (2008). Os fatores que não apresentam posições satisfatórias devem ser levantados por instrumentos de coleta de dados e analisados para posterior correção. O nível ideal da QVT é atingido quando o gestor consegue equilibrar motivação, desempenho e satisfação (RODRIGUES, 2011).

2.3 Modelo de questionário

O modelo de questionário utilizado no presente estudo é proposto por Marcus Vinicius Rodrigues na obra *Ações para qualidade* (2014) que apresenta a metodologia GEIQ (Gestão Integrada para a Qualidade). O livro foca na busca de resultados positivos nos processos produtivos e fundamenta-se na utilização adequada e eficaz das ferramentas, técnicas, programas e métodos para a melhoria da qualidade. Esse modelo de questionário é um instrumento para levantamentos de dados, que prioriza as sete variáveis que mais influenciam na QVT do funcionário. São elas: cargo, cultura da organização, estrutura e filosofia, organização do trabalho, relação homem e capital, integração organização e social, e resultados organizacionais. Para cada uma dessas variáveis o autor elaborou cinco proposições relacionadas ao tema, que devem ser qualificadas pelo entrevistado, de acordo com a sua realidade.

Tomando por base que o colaborador é o principal agente de todo o processo de qualidade, é fundamental que os gestores estejam sempre informados do nível de percepção de QVT dos funcionários (RODRIGUES, 2014). Para isso, o autor do modelo fornece, além das questões, uma base de cálculo para identificar e classificar o grau de porcentagem dessa percepção. No presente estudo, esse questionário foi aplicado à setenta instrutores práticos de autoescolas da cidade de Juiz de Fora- MG, visando obter uma amostragem do que ocorre na realidade desses profissionais de um modo geral.

Esse questionário é muito eficaz quando permite que os instrutores avaliem a QVT durante a execução de seu trabalho dentro da empresa, porém, não considera os fatores que afetam a execução das tarefas no ambiente externo, não abordando a relação do estresse com o trânsito. Além disso, o modelo proposto não apresenta um parâmetro para identificar e qualificar o resultado final encontrado pelo gestor, deixando assim, subjetivo para cada tipo de organização a classificação da porcentagem auferida. Outra limitação desse modelo é o fato de ele formular questões que não se aplicam à todos os tipos de organizações, como por exemplo a proposição que considera como realidade a existências de ex-dirigentes, o que muitas das vezes pode não ocorrer, principalmente nas pequenas empresas.

A escolha do instrumento de pesquisa é vital para o estudo, pois a formulação das perguntas no questionário afeta diretamente a qualidade final da análise. Desse modo, a utilização desse instrumento permite a obtenção de importantes informações sobre a QVT dos colaboradores, porém, durante o estudo e análise dos dados coletados, é necessário se atentar às limitações que ele apresenta.

3. METODOLOGIA DE PESQUISA

Neste capítulo, são relatados os procedimentos e critérios utilizados para a execução da pesquisa.

3.1 Métodos de pesquisa

O presente estudo é de natureza exploratória, pois o objetivo do trabalho é compreender o grau de influência das ações de uma área de gestão de pessoas profissionalizada, na melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores de empresas com estrutura familiar. Do ponto de vista dos procedimentos técnicos, a pesquisa é de Levantamento (survey), já que envolve a interrogação direta das pessoas cujo comportamento deseja-se conhecer (FREITAS e PRODANOV, 2013). A pesquisa é qualitativa, realizada através da mensuração de variáveis, inicialmente com um estudo de certo número de casos individuais, posteriormente quantifica os fatores através de dados estatísticos e generaliza o que foi encontrado nos casos particulares (RAMPAZZO, 2005).

3.2 População e amostra

A escolha da amostra foi definida com critério, tendo em vista que ela influencia diretamente sobre a generalização dos resultados (FREITAS e PRODANOV, 2013). A população participante dessa pesquisa é formada pelos instrutores colaboradores de um universo de trinta autoescolas que estão em funcionamento na cidade de Juiz de Fora - MG. Em cada uma dessas empresas foram sorteados, aleatoriamente, de dois à três funcionários para responder ao questionário sendo o tamanho da amostra, portanto, de noventa instrutores

de prática veicular ativos na cidade. A escolha desse número foi resultado de uma adequação ao tempo disponível para aplicação dos questionários de forma que não atrapalhasse a rotina dos participantes.

3.3 Procedimento utilizado para coleta de dados

A coleta de dados da presente pesquisa ocorreu com a aplicação de questionário impresso, composto de sete questões fechadas contendo cinco alternativas em cada uma delas. A opção pela utilização do questionário se deu, pois essa ferramenta tem a finalidade de se obter de maneira sistemática e ordenada, informações sobre as variáveis que interferem na investigação, em relação à população determinada (FONSECA, 2008). A redação do questionário contém um conjunto de questões relacionadas com o objetivo do presente trabalho, verificando a percepção dos funcionários a respeito da sua Qualidade de Vida do Trabalho.

O questionário aplicado foi elaborado por Rodrigues (2014) e é um instrumento de levantamento de dados que prioriza as sete variáveis que mais influenciam na QVT do colaborador, sendo elas: o cargo; a cultura da organização; a estrutura e a filosofia organizacionais; a organização do trabalho; a relação homem e capital; a integração organização e social; e os resultados organizacionais. Ele foi escolhido como objeto de pesquisa, pois permitirá calcular o nível de percepção de QVT pelos funcionários. Os dados obtidos por esses questionários serão de fundamental relevância para responder às perguntas que o presente trabalho apresenta.

3.4 Procedimento utilizado para análise dos dados

Após a realização e aplicação do questionário, foi feita a classificação, tabulação e análise estatística das respostas. A qualidade de uma análise de uma pesquisa depende da maneira de conduzi-la, devendo ser feita a fim de atender aos objetivos da pesquisa e para comparar e confrontar dados e provas, confirmando ou rejeitando as hipóteses (FREITAS e PRODANOV, 2013).

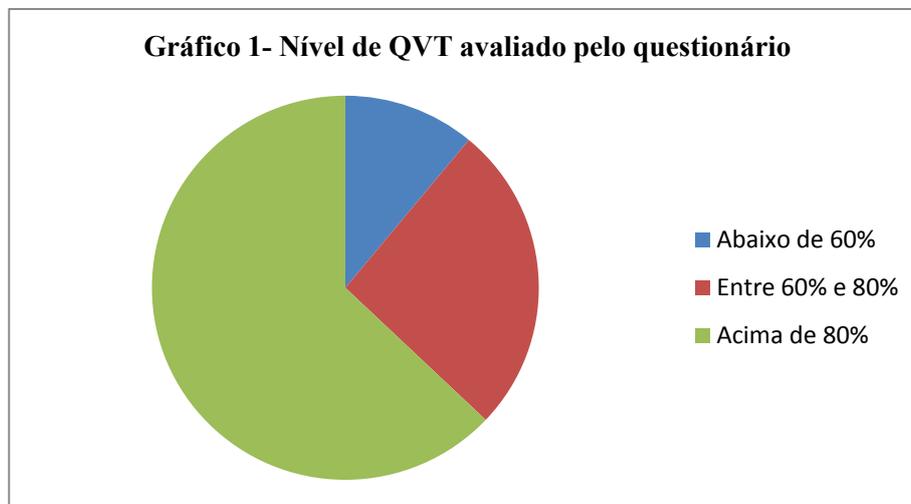
Como o questionário aplicado foi formulado em todo o seu conteúdo por perguntas fechadas, os dados coletados foram representados, nesse estudo, em forma de gráficos, facilitando a visualização e interpretação dos resultados.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Tomou-se por base o cálculo de porcentagem do Nível de QVT proposto por Rodrigues (2014):

$$\text{Nível de QVT} = \frac{T1+T2+T3+T4+T5+T6+T7 \times 100}{210}$$

Na aplicação do questionário que leva em consideração as sete variáveis que mais influenciam na percepção de QVT, foi observado que dos 70 funcionários entrevistados, 44 somaram mais de 168 pontos nos questionários, atingindo mais de 80% no nível de Qualidade de Vida no Trabalho. Desses mesmos 70 instrutores, 18 apresentaram um nível entre 60% e 80%, e apenas 8 deles, abaixo de 60%, como demonstra o gráfico 1.



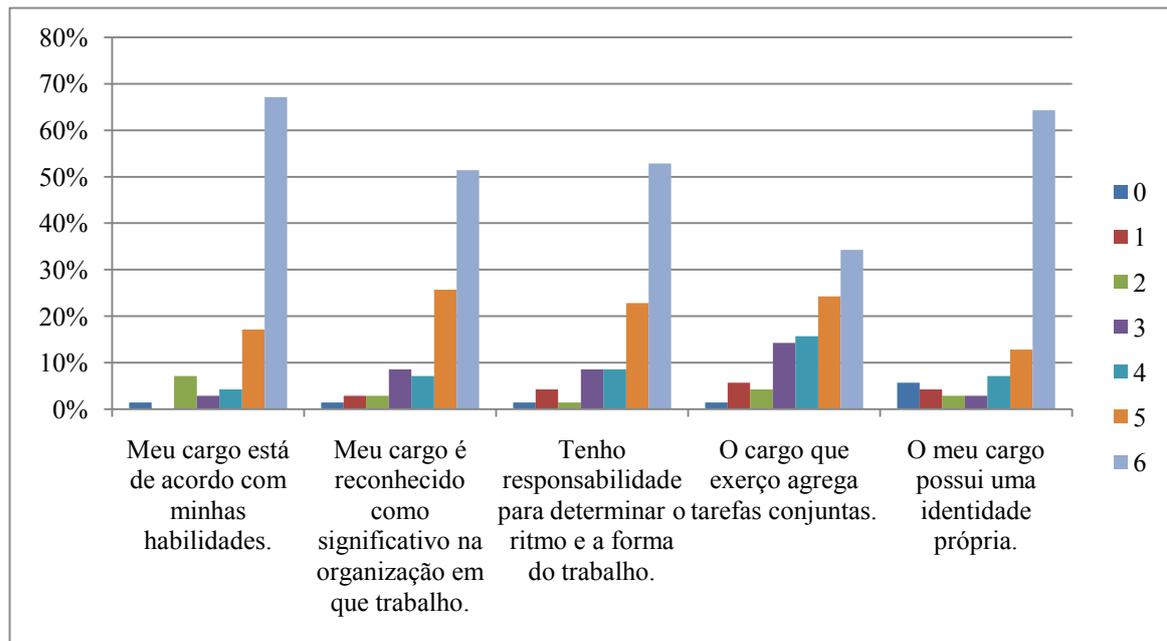
Fonte: Elaborado pela autora

Para compreender melhor esse resultado, foi feita uma análise específica de cada questão, visando uma investigação aprofundada das circunstâncias que levaram à essas informações.

O questionário e os gráficos utilizam a seguinte escala:

Quadro 2: Nível das proposições

0	1	2	3	4	5	6
Discordo				Concordo		
Totalmente	Parcialmente	Ligeiramente	Neutro	Ligeiramente	Parcialmente	Totalmente

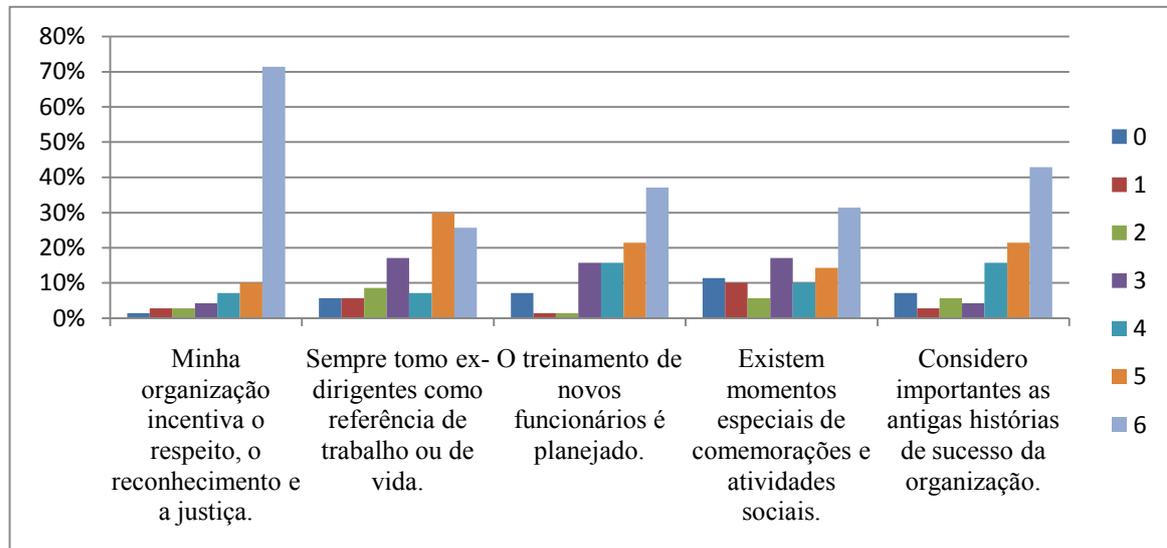
Gráfico 2- Quanto ao cargo

Fonte: Elaborado pela autora.

Para Werther e Davis (1983, apud Kilimnik, Sant'anna, 2011) a natureza do cargo constitui a variável que envolve mais diretamente o trabalhador, já que eles formam o elo entre as pessoas e a organização, sendo um fator primordial para a percepção de QVT.

Ao analisar o gráfico 2 referente à primeira questão do questionário, é possível perceber que a grande maioria das respostas está concentrada em um nível maior de concordância, ou seja, concordam parcialmente (5), ou concordam totalmente (6) com a proposição. Observa-se que, quanto às atribuições do cargo que exercem, os funcionários de um modo geral estão satisfeitos. Como 67,14% dos instrutores responderam nota máxima, pode-se concluir que eles concordam com a compatibilidade entre as suas capacidades individuais e a importância das atividades realizadas.

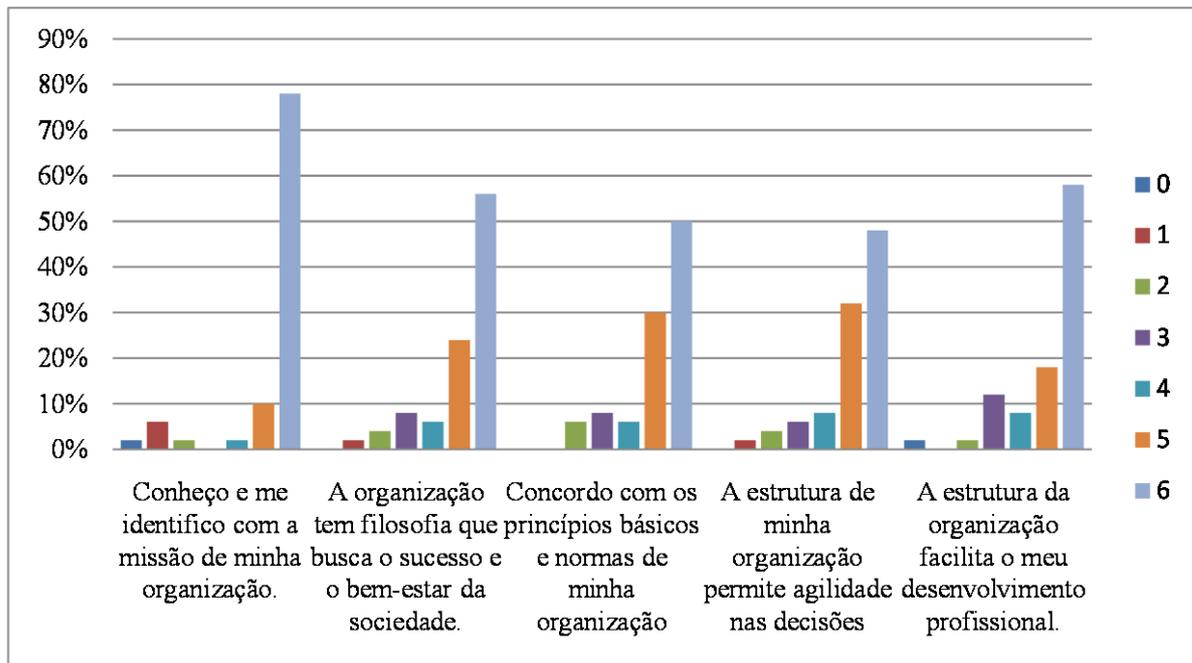
Gráfico 3- Quanto à cultura da organização



Fonte: Elaborado pela autora.

De acordo com Guimarães e Grubits (2004) a atual ênfase dada à QVT se dá em humanizar os ambientes organizacionais, fazendo vistas ao cargo, às interações e às políticas, possibilitando um equilíbrio entre lazer e trabalho. A identificação do funcionário com o clima organizacional é de fundamental importância para a qualidade de vida do mesmo. Nota-se pelo gráfico 3, referente à segunda questão do questionário, que o ambiente da empresa familiar em que trabalham, favorece para uma boa impressão sobre a forma de atuação da gestão em relação aos valores que elas prezam. O destaque maior foi na primeira proposição, em que mais de 70% dos funcionários concordam totalmente que a organização incentiva o respeito, o reconhecimento e a justiça.

Gráfico 4- Quanto à estrutura e à filosofia organizacionais

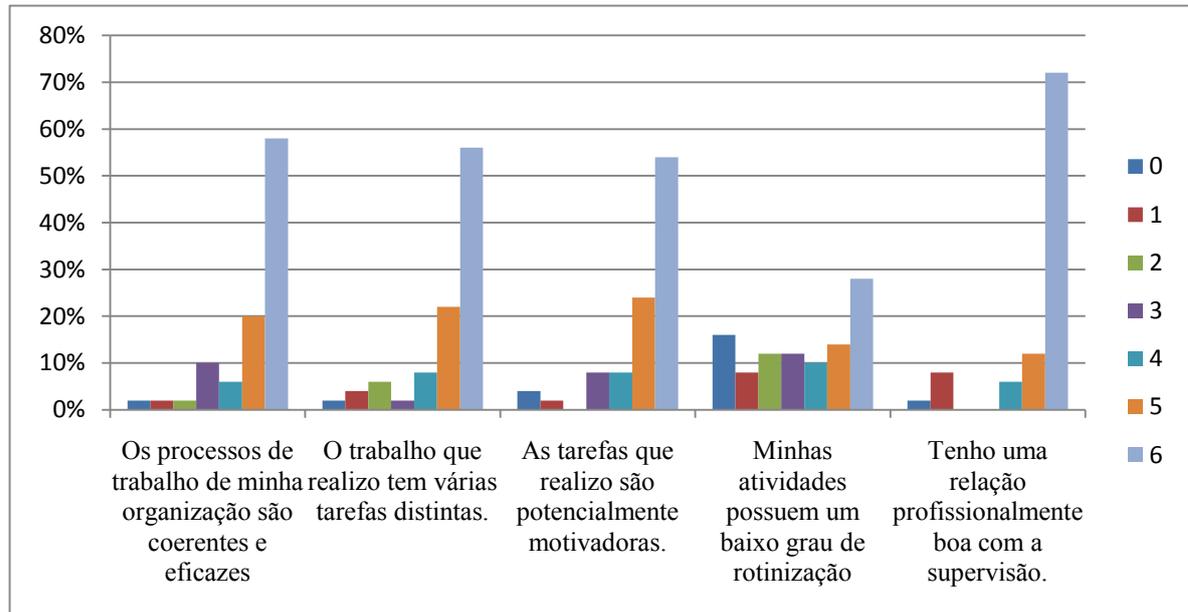


Fonte: Elaborado pela autora.

Apesar de a maioria das empresas familiares não possuírem missões e visões bem definidas, pode-se notar que os funcionários conseguem captar o que os gestores prezam e almejam para o futuro da organização, mesmo que isso esteja sendo demonstrado implicitamente através das rotinas, regras e normas básicas. Pelo gráfico 4 é possível notar que quase 80% dos funcionários se identifica com a missão da organização.

A estrutura reduzida de uma pequena empresa também permite uma maior agilidade nas decisões, devido aos poucos níveis hierárquicos presente na organização. Mas ainda assim, a falta de tarefas estruturadas e padronizadas pode facilitar a ocorrência de erros.

Gráfico 5- Quanto à organização do trabalho

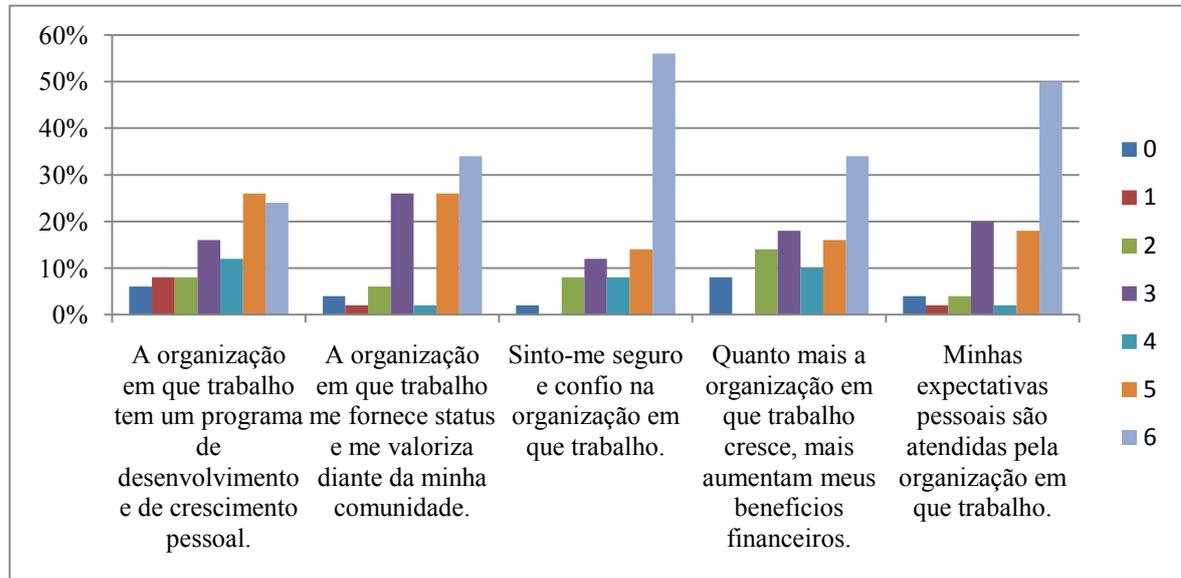


Fonte: Elaborado pela autora

O fato de a empresa familiar possuir uma estrutura reduzida faz com que haja uma proximidade entre os colaboradores e os superiores. Isso implica uma maior flexibilidade para ajustar algumas situações, trazendo benefícios para ambas as partes. No gráfico 5, a proposição que mostra essa relação se destaca, já que mais de 70% dos entrevistados concordam totalmente com ela. Além disso, a estrutura reduzida permite que o funcionário tenha um conhecimento total do processo, permitindo que ele compreenda a coerência e eficácia do serviço final que foi produzido.

A forma com que as tarefas são realizadas contribui para a carga de trabalho mental que exerce pressões sobre a pessoa que o desempenha (GUIMARÃES e GRUBITS, 2004). Especificamente nessa atividade de instrução prática, parte dos funcionários caracteriza as suas tarefas como de baixo grau de rotinização, pois necessitam lidar com cada aula e cada aluno de forma personalizada e diferenciada. Mas é importante para a Gestão de Pessoas notar que, ainda assim, existe uma boa parcela dos instrutores de trânsito que consideram a atividade com um alto grau de rotina.

Gráfico 6 - Quanto à relação homem capital

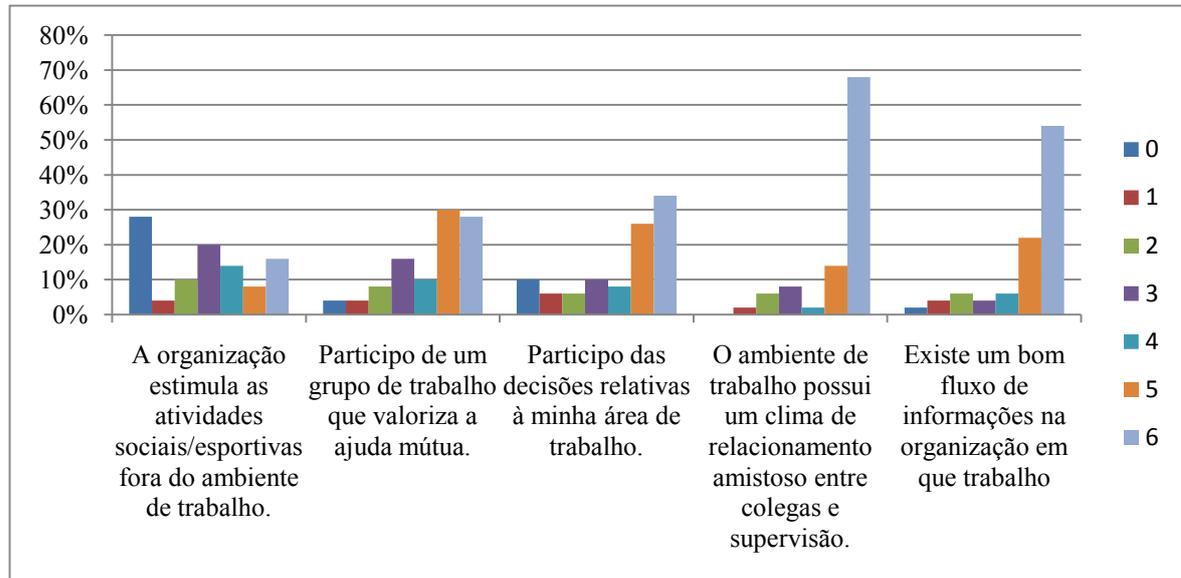


Fonte: Elaborado pela autora.

Apesar da inexistência de programas profissionalizados de desenvolvimento dos funcionários nessas empresas, a maioria deles são motivados à crescerem profissionalmente. A segurança que os funcionários sentem na organização é um fator crucial para a percepção de qualidade de vida no trabalho. Através do gráfico 6 é possível perceber que mais de 70% dos entrevistados concordam totalmente ou parcialmente com a proposição que demonstra essa segurança.

Além disso, poucos entrevistados acreditam que suas expectativas pessoais não são atendidas, sendo possível concluir que grande parte sente-se motivados de forma financeira e também nas expectativas pessoais. Esse fator motivacional é crucial para justificar o alto nível de QVT apurado na pesquisa.

Gráfico 7- Quanto à integração organização e social

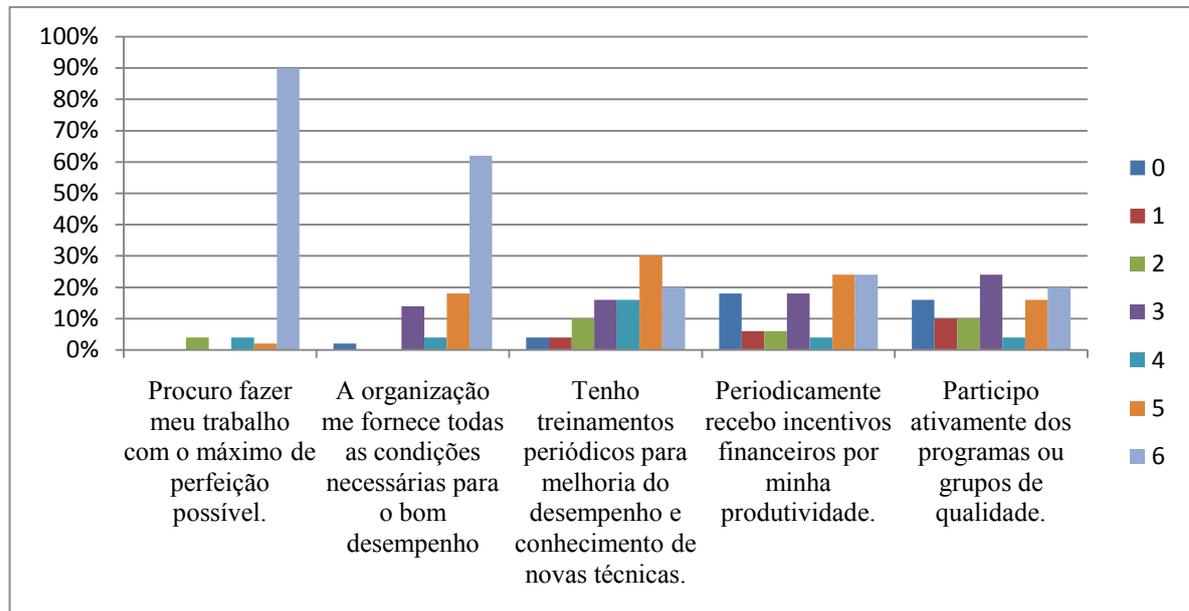


Fonte: Elaborado pela autora.

A quarta proposição do gráfico 7 demonstra que o ambiente e o clima organizacional criado por uma empresa pequena faz com que o relacionamento entre os integrantes se torne menos conflituoso e competitivo, como geralmente ocorre nas grandes organizações.

Os gestores das pequenas empresas precisam atentar-se para as três primeiras proposições, que apresentaram um alto índice de discordância. Um fator que pode justificar essas respostas é a baixa profissionalização da área de Recursos Humanos.

Gráfico 8- Quanto aos resultados organizacionais



Fonte: Elaborado pela autora.

É possível observar, que mesmo sem uma gestão de desempenho formalizada, e reduzidas oportunidades de treinamentos internos, a estrutura reduzida das empresas familiares proporcionam uma maior visibilidade dos talentos individuais, o que incentiva os funcionários à exercerem as tarefas com perfeição, buscando reconhecimento.

Através da análise da tabela 2, podemos observar em cada questão, as proposições que possuíram maiores destaques, tanto positivamente quanto negativamente.

Quadro 3 – Questões com maior e menor índice de concordância

	Proposição com maior índice de concordância	Proposição com menor índice de concordância
Questão 1	Meu cargo está de acordo com as minhas habilidades.	O cargo que exerço agrega tarefas conjuntas.
Questão 2	Minha organização incentiva o respeito, o reconhecimento e a justiça.	Existem momentos especiais de comemorações e atividades sociais.
Questão 3	Conheço e me identifico com a missão de minha organização.	A estrutura de minha organização permite agilidade nas decisões
Questão 4	Tenho uma relação profissionalmente boa com a supervisão.	Minhas atividades possuem um baixo grau de rotinização.
Questão 5	Sinto-me seguro e confio na organização em que trabalho.	A organização em que trabalho tem um programa de desenvolvimento e de crescimento pessoal.
Questão 6	O ambiente de trabalho possui um clima de relacionamento amistoso entre colegas e supervisão.	A organização estimula as atividades sociais/esportivas fora do ambiente de trabalho.
Questão 7	Procuro fazer meu trabalho com o máximo de perfeição possível.	Participo ativamente dos programas ou grupos de qualidade.

Fonte: Elaborado pela autora

De um modo geral, a análise de todos os gráficos permitiu visualizar que na maioria das proposições os funcionários concordaram com a presença das variáveis relacionadas à QVT, porém existem alguns fatores que merecem uma atenção maior por parte dos gestores.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O primeiro objetivo específico do trabalho foi investigar as ações dos empregadores, voltadas para a Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores pesquisados. Essa investigação buscou constatar a existência ou ausência de medidas utilizadas pelos gestores, capazes de resultar em uma melhora do ambiente de trabalho. Esse objetivo específico foi alcançado e verificou-se pelos questionários e pela tabela 2 que essas ações são percebidas pelos funcionários.

O segundo objetivo específico foi identificar a satisfação dos instrutores de trânsito com Qualidade de Vida do seu trabalho. Através da análise dos resultados dos questionários, foi possível perceber que a grande maioria dos instrutores obteve mais de 80% nos somatórios das questões de QVT, ou seja, mesmo exercendo as suas atividades em uma empresa familiar com uma gestão sem profissionalização, os funcionários conseguem perceber elevado grau qualidade de vida no trabalho que exercem atualmente. Diferente do que se esperava na elaboração do problema de pesquisa, os resultados mostraram que mesmo com uma baixa profissionalização da área de Recursos Humanos em organizações de pequeno porte com estruturas familiares, é possível que os funcionários percebam qualidade de vida no trabalho.

Tal fato pode ser explicado por alguns fatores, dentre eles, o grau de proximidade entre o gestor e o funcionário, que permite uma relação mais intimista. Isso possibilita a compreensão das necessidades e das intenções de ambas às partes, o que pode ser percebido na análise do gráfico 6 onde a maior parte dos pesquisados responderam que possuem um ótimo clima de relacionamento entre colegas e a supervisão.

Outro fator que pode explicar esse resultado é o fato de uma empresa pouco profissionalizada não possuir como parte da gestão, indicadores de desempenho, o que muitas

das vezes pode ser considerados como forma de pressões sobre os funcionários, gerando prejuízos para a qualidade de vida dos mesmos.

Além disso, a pequena empresa oferece mais segurança para os funcionários, pois tendem a reter os talentos, já que a sua perda pode abalar de forma grave a estrutura compactada de uma empresa familiar. Isso é possível confirmar na análise do gráfico 5 que demonstra que grande parte dos funcionários sente-se seguros e confiam na organização que trabalham.

O terceiro objetivo específico buscou identificar os fatores relevantes de Qualidade de Vida no Trabalho que merecem a atenção da gestão. Esse objetivo foi alcançado e verificou-se que na percepção dos instrutores analisados, as principais falhas, e déficits na gestão com relação à QVT estão nos incentivos às atividades sociais fora do ambiente de trabalho. E as principais variáveis positivas são proporcionada pelo ambiente familiar que permite boas relações e inspira segurança.

Os objetivos do trabalho foram atingidos, porém com resultados opostos aos que se esperava na elaboração do problema de pesquisa. Acredita-se que os resultados possam contribuir para orientar a Gestão de Pessoas dessas empresas familiares à prezar e valorizar essa percepção positiva que os colaboradores apresentaram, fortalecendo ainda mais esse diferencial. É imprescindível que haja um direcionamento desses potenciais para a obtenção de vantagens competitivas, e para sanar as deficiências existentes em QVT.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. 3. Ed. Campus: Elsevier, 2008

FRANÇA, Ana Cristina Limongi; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Estresse e trabalho**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2012.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi, ARELLANO, E. B. Qualidade de vida no trabalho. In: FLEURY, M. T. L. (org.). **As pessoas na organização**. São Paulo: Editora Gente, 2002.

FREITAS, Ernani Cesar; PRODANOV, Cleber Cristiano. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2. Ed. Feevale: 2013.

FONSECA, Regina Celia Veiga. **Metodologia Do Trabalho Científico**. 1. Ed. Curitiba: IESDE Brasil S. A.:2009.

GUIMARÃES, Liliana Andolpho Magalhães; GRUBITS, Sonia. **Série saúde mental e trabalho**. 2. Ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

KALBERG, Stephen. **Max Weber: Uma introdução**. 1. Ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2010.

KILIMNIK, Zelia Miranda, SANT'ANNA, Anderson de Souza. **Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos**. 1. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011

KNAPIK, Janete. **Gestão de Pessoas E Talentos**. 2. Ed. Curitiba: Ibpx, 2008.

MAÇÃES, Manuel. **Manual de Gestão Moderna**. Teoria e Prática, Lisboa: Actual, 2014

MACHADO, Hilka Pelizza Vier. Growth of small businesses: a literature review and perspectives of studies. **Gest. Prod.**, São Carlos, v. 23, n. 2, p. 419-432, jun. 2016. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2016000200419&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 12 set. 2016. Epub 17-Maio-2016. <http://dx.doi.org/10.1590/0104-530X1759-14>.

RAMPAZZO, Lino. **Metodologia científica**. 3. Ed. São Paulo: Edições Loyola, 2005

RODRIGUES, Marcus Vinicius. **Qualidade de Vida no trabalho**, 13. Ed. São Paulo: Vozes, 2011.

RODRIGUES, Marcus Vinicius. **Ações para a Qualidade**. Gestão estratégica e integrada para a melhoria dos processos na busca da qualidade e competitividade. 5. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

SIMMONS, Rochelle. **Estresse: Esclarecendo Suas Dúvidas**. São Paulo: Agora, 2000.

STEFANO, S. R. et al. **Satisfação da qualidade de vida no trabalho com relação aos fatores biopsicossociais e organizacionais:** um estudo comparativo entre docentes das universidades pública e privada. *Revista Gerenciais*, São Paulo, v. 5, n. 2, p. 35-44, 2006.

SEBRAE. **“Em dez anos, os valores da produção gerada pelos pequenos negócios saltaram de R\$ 144 bilhões para R\$ 599 bilhões”** Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/mt/noticias/micro-e-pequenas-empresas-geram-27-do-pib-do-brasil,ad0fc70646467410VgnVCM2000003c74010aRCRD>>. Data de acesso: 29/08/2016

SKOLAUDE Carvalho, MAUCH Palmeira y HERNANDES Mariano: **"Liderança baseada na motivação e desenvolvimento de pessoal como estratégia de competitividade das organizações"**, en *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, Número 167, 2012. Texto completo en <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/br/>

SOUZA, Francisco John Carvalho, REZENDE, André Luis Lopes. **A importância da contabilidade gerencial para as micro e pequenas empresas:** estudo de caso na micro empresa El Shaday Baby." Disponível em: <<http://www.racestaciopara.com.br/ojs/index.php/rac/article/view/95/101>>. Data de acesso: 12/09/2016

7. ANEXOS

7.1 Questionário identificador do nível de QVT (RODRIGUES, 2014)

Utilizando a escala abaixo, identificar em que níveis as proposições estão de acordo com a sua realidade.										
0	1	2	3	4	5	6				
Discordo				Concordo						
Totalmente	Parcialmente	Ligeiramente	Neutro	Ligeiramente	Parcialmente	Totalmente				
QUANTO AO CARGO				0	1	2	3	4	5	6
1. Meu cargo está de acordo com minhas habilidades										
2. Meu cargo é reconhecido como significativo na organização em que trabalho										
3. Tenho responsabilidade para determinar o ritmo e a forma do trabalho										
4. O cargo que exerço agrega tarefas conjuntas										
5. O meu cargo possui uma identidade própria										
Total de pontos (T1):										
QUANTO A CULTURA DA ORGANIZAÇÃO				0	1	2	3	4	5	6
1. Minha organização incentiva o respeito, o reconhecimento e a justiça										
2. Sempre tomo ex- dirigentes como referência de trabalho ou de vida										
3. O treinamento de novos funcionários é planejado										
4. Existem momentos especiais de comemorações e atividades sociais										
5. Considero importantes as antigas histórias de sucesso da organização										
Total de pontos (T2):										
QUANTO À ESTRUTURA E À FILOSOFIA ORGANIZACIONAIS				0	1	2	3	4	5	6
1. Conheço e me identifico com a missão de minha organização										
2. A organização tem filosofia que busca o sucesso e o bem-estar da sociedade										
3. Concordo com os princípios básicos e normas de minha organização										
4. A estrutura de minha organização permite agilidade nas decisões										
5. A estrutura da organização facilita o meu desenvolvimento profissional										
Total de pontos (T3):										

QUANTO À ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO	0	1	2	3	4	5	6
1. Os processos de trabalho de minha organização são coerentes e eficazes							
2. O trabalho que realizo tem várias tarefas distintas							
3. As tarefas que realizo são potencialmente motivadoras							
4. Minhas atividades possuem um baixo grau de rotinização							
5. Tenho uma relação profissionalmente boa com a supervisão							
Total de pontos (T4):							
QUANTO À RELAÇÃO HOMEM E CAPITAL							
	0	1	2	3	4	5	6
1. A organização em que trabalho tem um programa de desenvolvimento e de crescimento profissional.							
2. A organização em que trabalho me fornece status e me valoriza diante da minha comunidade							
3. Sinto-me seguro e confio na organização em que trabalho							
4. Quanto mais a organização em que trabalho cresce, mais aumentam meus benefícios financeiros							
5. Minhas expectativas pessoais são atendidas pela organização em que trabalho							
Total de pontos (T5):							
QUANTO A INTEGRAÇÃO ORGANIZAÇÃO E SOCIAL							
	0	1	2	3	4	5	6
1. A organização estimula as atividades sociais/esportivas fora do ambiente de trabalho							
2. Participo de um grupo de trabalho que valoriza a ajuda mútua							
3. Participo das decisões relativas à minha área de trabalho.							
4. O ambiente de trabalho possui um clima de relacionamento amistoso entre colegas e supervisão.							
5. Existe um bom fluxo de informações na organização em que trabalho							
Total de pontos (T6):							
QUANTO AOS RESULTADOS ORGANIZACIONAIS							
	0	1	2	3	4	5	6
1. Procuo fazer meu trabalho com o máximo de perfeição possível							
2. A organização me fornece todas as condições necessárias para o bom desempenho							
3. Tenho treinamentos periódicos para melhoria do desempenho e conhecimento de novas técnicas.							
4. Periodicamente recebo incentivos financeiros por minha produtividade							
5. Participo ativamente dos programas ou grupos de qualidade							
Total de pontos (T7):							

