

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO**

Lunaester Renata Lorenci

**ANÁLISE DOS PARÂMETROS DE QVT NA EMPRESA HAJ INFO, SOB O PONTO  
DE VISTA DOS SEUS COLABORADORES**

FLORIANÓPOLIS

2020

Lunaester Renata Lorenci

**ANÁLISE DOS PARÂMETROS DE QVT NA EMPRESA HAJ INFO, SOB O PONTO  
DE VISTA DOS SEUS COLABORADORES**

Trabalho de Curso apresentado à disciplina CAD  
7305 como requisito parcial para a obtenção do grau  
de Bacharel em Administração pela Universidade  
Federal de Santa Catarina.

Enfoque: Monográfico

Área de concentração: Recursos Humanos

Orientador(a): Prof. Dr. Marcos B. Lopez Dalmau

FLORIANÓPOLIS

2020

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,  
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Lorenci, Lunaester Renata  
Análise dos parâmetros de QVT na empresa HAJ INFO, sob o  
ponto de vista dos seus colaboradores / Lunaester Renata  
Lorenci ; orientador, Marcos B. Lopez Dalmau , 2020.  
122 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) -  
Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio  
Econômico, Graduação em Administração, Florianópolis, 2020.

Inclui referências.

1. Administração. 2. Qualidade de Vida no Trabalho. 3.  
Clima Organizacional. 4. Gestão de Pessoas. 5. Modelo de  
Walton. I. , Marcos B. Lopez Dalmau. II. Universidade  
Federal de Santa Catarina. Graduação em Administração. III.  
Título.

# **ANÁLISE DOS PARÂMETROS DE QVT NA EMPRESA HAJ INFO, SOB O PONTO DE VISTA DOS SEUS COLABORADORES**

Este Trabalho de Curso foi julgado adequado e aprovado na sua forma final pela Coordenadoria Trabalho de Curso do Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis, 30 de novembro de 2020.

---

Prof.<sup>a</sup> Helena Kuerten de Salles Uglione  
Coordenadora de Trabalho de Curso

## **Avaliadores:**



Documento assinado digitalmente  
Marcos Baptista Lopez Dalmau  
Data: 04/12/2020 19:26:10-0300  
CPF: 015.773.459-59

---

Prof.<sup>a</sup> Marcos Baptista Lopez Dalmau, Dr.  
Orientador  
Universidade Federal de Santa Catarina

---

Prof.<sup>a</sup> Alexandre Moraes Ramos Dr.  
Avaliador  
Universidade Federal de Santa Catarina

---

Prof. Irineu Manoel de Souza, Dr.  
Avaliador  
Universidade Federal de Santa Catarina

## AGRADECIMENTOS

Inicialmente gostaria de agradecer a Deus, criador de tudo que é, aos meus anjos, seres de luz que me guiam nessa caminhada, e sempre me deram forças para concluir essa etapa da forma mais gratificante possível.

Aos meus pais por todo esforço investido na minha educação, por acreditarem que eu seria capaz de conquistar meus objetivos, sou grata por todo amor, incentivo e apoio incondicional.

Aos meus irmãos por todo incentivo ao decorrer desses anos de faculdade, por serem meus companheiros de vida, amigos e me apoiarem sempre.

Ao Professor Marcos Dalmau, meu orientador, pelas valiosas horas dedicadas ao meu trabalho, pela sua constante fonte de motivação, aprendizado e incentivo ao longo de todo o projeto. Eu não poderia imaginar ter um orientador melhor para minha pesquisa.

À Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e todos os meus professores que me proporcionaram muito conhecimento e expansão de horizontes ao longo desses anos.

Aos meus amigos, obrigada pelos inúmeros conselhos, frases de motivação e compreensão pela ausência em suas vidas.

A empresa Haj Info que abriu as portas e me proporcionou a oportunidade de realizar o presente trabalho.

A todos que direta ou indiretamente fizeram parte de nossa formação, o meu muito obrigada.

*“Mire na lua, porque, mesmo que você erre,  
acabará entre as estrelas.”*

*Les Brown*

## RESUMO

Este estudo tem como objetivo analisar como se caracteriza a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) na percepção dos colaboradores na empresa Haj Info. Ressalta-se que a Qualidade de Vida no trabalho está diretamente relacionada ao bem estar do indivíduo, atingindo todos os aspectos na vida do trabalhador. Com o objetivo de analisar a qualidade de vida no trabalho destes colaboradores, foi realizada uma pesquisa sobre os conceitos relacionados à mesma, para avaliar os aspectos físicos e da saúde, psicológicos, pessoais e profissionais destes indivíduos. Metodologicamente foi aplicada uma pesquisa de campo quantitativa descritiva utilizando a escala Likert com 8 funcionários da empresa, localizada em São José-SC. Essas questões foram baseadas nas dimensões de QVT propostas por Walton (1973) e foram abordados aspectos relacionados como a saúde, doenças relacionadas ao trabalho, satisfação pessoal, motivação no trabalho e autoestima, família e profissionais. Os sujeitos de estudo na pesquisa foram os funcionários da organização, onde a coleta foi realizada através de um questionário realizado na organização, e também o Diretor junto a Gestora de RH, cuja a coleta dos dados realizou-se por meio de uma entrevista. Quanto aos resultados, os mesmos revelaram que as dimensões que apresentaram maiores níveis de discordância foram o Uso e desenvolvimento de capacidades; Condições de trabalho, contudo as dimensões que abrangem o clima organizacional na empresa, como, Integração Social na Organização; Constitucionalismo; O Trabalho e o Espaço Total de Vida, demonstraram ótimos resultados no questionário. Deste modo, entende-se que para ter QVT, é necessário que haja um consenso tanto por parte das empresas quanto do colaborador, para a possível implementação das propostas apontadas no final do estudo.

**Palavras-Chave:** Qualidade de Vida no Trabalho; Clima Organizacional; Modelo de Walton.

## **ABSTRACT**

This study aims to analyze how Quality of Life at Work (QWL) is characterized in the perception of employees at the company Haj Info. It is noteworthy that the Quality of Life at work is directly related to the individual's well-being, reaching all aspects in the worker's life. In order to analyze the quality of life at work of these employees, a survey was carried out on the concepts related to it, to assess the physical and health, psychological, personal and professional aspects of these individuals. Methodologically, a descriptive quantitative field research was applied using the Likert scale with 8 employees of the company, located in São José-SC. These questions were based on the dimensions of QWL proposed by Walton (1973) and aspects related to health, work-related diseases, personal satisfaction, work motivation and self-esteem, family and professionals were addressed. The study subjects in the research were the employees of the organization, where the collection was carried out through a questionnaire carried out in the organization, and also the Director with the HR Manager, whose data collection was carried out through an interview. As for the results, they revealed that the dimensions that presented the highest levels of disagreement were Use and capacity development; Working conditions, however, the dimensions that encompass the organizational climate in the company, such as Social Integration in the Organization; Constitutionalism; Work and Total Living Space demonstrated excellent results in the questionnaire. Thus, it is understood that in order to have QLW, it is necessary that there is a consensus on the part of both companies and the employee, for the possible implementation of the proposals pointed out at the end of the study.

**Key words:** Quality of Life at Work; Organizational Climate; Walton model.



## LISTA DE FOTOGRAFIAS E FIGURAS

Fotografia 1 - Área de Trabalho Haj Info.....	46
Fotografia 2- Sala de Reunião .....	47
Fotografia 3- Cozinha Haj Info.....	47
Figura 1 - Pirâmide de Maslow .....	21
Figura 2- Indicadores de QVT Westley .....	28
Figura 3 - Organograma Linear Haj Info .....	44
Figura 4- Sarahah Software 1 .....	80
Figura 5- Sarahah Software 2 .....	81
Figura 6- Fluxograma Reunião.....	82
Figura 7- Meta Smart.....	84
Figura 8- Viagem Urubici .....	85
Figura 9- Viagem Praia do Rosa.....	86
Figura 10- Plataforma Guia da Alma 1 .....	88
Figura 11- Plataforma Guia da Alma 2 .....	89

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Estado Civil .....	49
Gráfico 2 - Gênero .....	50
Gráfico 3 - Filhos .....	50
Gráfico 4 - Idade .....	51
Gráfico 5 - Escolaridade .....	52
Gráfico 6 - Tempo de Trabalho na Haj Info .....	52
Gráfico 7- Atribuições .....	53
Gráfico 8 - Salário x Atribuições .....	53
Gráfico 9 - Salário x Mercado .....	54
Gráfico 10 - Satisfação QVT .....	55
Gráfico 11- Felicidade Trabalho Haj Info .....	56
Gráfico 12- Tranquilidade Trabalho Haj Info .....	56
Gráfico 13 - Carga de Trabalho Haj Info .....	57
Gráfico 14 - Segurança Haj Info .....	57
Gráfico 15 - Informações Desempenho .....	58
Gráfico 16- Reconhecimento dedicação Haj Info .....	59
Gráfico 17 - Autonomia no Trabalho .....	59
Gráfico 18- Liberdade na empresa .....	60
Gráfico 19 - Feedback na Organização .....	60
Gráfico 20- Conteúdo do cargo x Competências .....	61
Gráfico 21- Salário x Atribuições .....	62
Gráfico 22- Tranquilidade futuro Haj Info .....	62
Gráfico 23- Desenvolvimento Profissional .....	63
Gráfico 24- Crescimento na Haj Info .....	63
Gráfico 25 - Construção de carreira .....	64
Gráfico 26- Igualdade entre os funcionários .....	64
Gráfico 27- Cooperação entre níveis hierárquicos .....	65
Gráfico 28- Relação com o chefe .....	65
Gráfico 29- Justiça no Tratamento .....	66
Gráfico 30- Imagem da Empresa .....	66
Gráfico 31- Liberdade de expressão .....	67
Gráfico 32- Dificuldades para dormir .....	67
Gráfico 33- Equilíbrio vida pessoal e profissional .....	68
Gráfico 34- Prazer no trabalho .....	68
Gráfico 35- Desenvolvimento Pessoal .....	69
Gráfico 36- Cansaço jornada de trabalho .....	69
Gráfico 37- Rotina casa x trabalho .....	69
Gráfico 38- Dores físicas e realização do trabalho .....	70
Gráfico 39- Plano de Saúde .....	70
Gráfico 40- Benefícios Oferecidos .....	71
Gráfico 41- Haj Info x ótimo lugar para trabalhar .....	72
Gráfico 42- Missão, Visão e Valores .....	72
Gráfico 43- Objetivos da empresa .....	73
Gráfico 44- Haj Info x Serviços de Qualidade .....	73
Gráfico 45- Dedicção no trabalho .....	74

Gráfico 46- Vida pessoal x Vida profissional.....	74
Gráfico 47- Orgulho em trabalhar na Haj Info .....	75
Gráfico 48- Estado de Saúde Psicológico .....	76

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Fatores Higiênicos e Motivacionais .....	22
Quadro 2- Evolução Histórica QVT .....	25
Quadro 3 - Sujeitos da Pesquisa .....	37
Quadro 4- Coleta de Dados .....	38
Quadro 5- Pontos Fortes e Fracos Haj Info .....	77
Quadro 6 - Modelo de Avaliação de Desempenho .....	79
Quadro 7- Modelo de Ata Reunião .....	83

## **ABREVIATURAS**

GP- Gestão de Pessoas

RH- Recursos Humanos

QVT- Qualidade de Vida no Trabalho

TCC- Trabalho de Conclusão de Curso

UFSC- Universidade Federal de Santa Catarina

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	10
1.1 Contextualização do tema e apresentação do problema.....	10
<b>1.2 OBJETIVOS</b> .....	15
1.2.1 Objetivo geral.....	15
1.2.2 Objetivos Específicos .....	15
<b>1.3 JUSTIFICATIVA</b> .....	16
<b>2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	17
2.1 Gestão de pessoas na Era digital.....	17
2.2 Estresse ocupacional no trabalho .....	18
2.3 Origem e evolução da qualidade de vida no trabalho .....	23
2.4 Modelo de Walton.....	29
2.5 Clima Organizacional.....	31
<b>3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	35
3.1 Caracterização da pesquisa .....	35
3.2 Sujeito do Estudo .....	36
3.3 Coleta de Dados .....	38
3.4 Técnicas de análise de dados .....	41
3.5 Limitação do Estudo .....	42
<b>4. ANÁLISE DE DADOS</b> .....	43
4.1 Apresentação da empresa Haj Info .....	43
4.2 Práticas de gestão de pessoas relacionadas ao QVT da empresa.....	44
4.3 A percepção dos funcionários quanto às práticas de gestão de pessoas no que tange o QVT da empresa.....	49
4.3.1 Perfil dos Respondentes .....	49
4.4 Discussão das dimensões de QVT .....	52
4.4.1 Compensação Justa e Adequada: .....	53
4.4.2 Condições de Trabalho .....	55
4.4.3 Uso e Desenvolvimento de Capacidades.....	58
4.4.4 Oportunidades de Crescimento e Segurança .....	61
4.4.5 Integração Social na Organização .....	64
4.4.6 Constitucionalismo .....	65
4.4.7 O Trabalho e o Espaço Total de Vida .....	67
4.4.8 Relevância Social da Vida no Trabalho .....	71

4.5	Identificação dos pontos fortes e fracos da empresa .....	76
4.6	Proposta de Diretrizes .....	79
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS .....</b>		<b>91</b>
5.1	Recomendações para Trabalhos Futuros .....	94
<b>REFERÊNCIAS .....</b>		<b>95</b>
<b>APÊNDICE A: Questionário Aplicado aos Funcionários da Haj Info .....</b>		<b>101</b>
<b>APÊNDICE B: Entrevista com Diretor da Empresa e Gestora de RH.....</b>		<b>111</b>

## 1. INTRODUÇÃO

O seguinte trabalho se iniciará com a contextualização do tema e entendimento do problema presente na organização.

### 1.1 Contextualização do tema e apresentação do problema

O trabalho nas organizações comporta um conjunto de valores intrínsecos, como costumes, tradições, estilos de gerência, tipos de liderança, entre outros. Sendo uma atividade relevante para o crescimento individual e coletivo das pessoas, assim como um dos principais meios para a conquista de identidade, de status e uma das fontes de satisfação das necessidades humanas.

Porém podem ocasionar algumas doenças e lesões, devido a excessos físicos e emocionais, quando não feitos de forma conscientes. Muitas vezes as patologias psiquiátricas se desenvolvem a partir do que se chama de estresse ocupacional, depressão, ansiedade, e síndrome de burnout, são alguns exemplos delas.

Atualmente o trabalho não é considerado apenas uma atividade de bem-estar, mas também de mal-estar. O mal-estar ocupacional se manifesta de inúmeras formas, a insatisfação, o esgotamento, a ansiedade, o estresse, a neurose, a depressão, o não investimento, a desresponsabilização, o desejo de abandonar a profissão e o absenteísmo laboral. Diante desse cenário, uma atividade de bem-estar é definida por levar satisfação ao colaborador e enriquecimento na vida através do trabalho, ou seja, o trabalho e a realização pessoal seguindo em equilíbrio satisfatório.

O estudo da felicidade tem se desenvolvido nos últimos anos. Segundo Ryan e Deci (2001), o estudo desse tema está focado na busca da compreensão das experiências de prazer versus desprazer. De acordo com Tamayo (2004), a felicidade é uma preocupação científica. E como afirmam Siqueira e Padovam (2008), os pesquisadores têm estudado esse tema complexo e buscado identificar o quanto as pessoas se consideram felizes.

A cultura organizacional das empresas quando bem trabalhada e assimilada propicia, entre outras coisas, uma uniformidade de comportamentos, que através de esforços conjuntos, na mesma direção, objetiva resultados benéficos às empresas, as empresas, por sua vez, são as pessoas.



Diante do processo de globalização, a integração econômica e cultural entre pessoas e empresa. Esse processo é possível devido ao aprimoramento das tecnologias, em especial as de comunicação, que facilitam essa interação. Perante da realidade, o mundo vive a era da informação onde está é o elemento mais valorizado porque é através dela que todo esse processo acontece.

Sendo assim, se os dirigentes empresariais desejarem empresas altamente adaptáveis à Era Digital, ou seja, interligadas diretamente à tecnologia e a uma nova forma das organizações estabelecerem conexões com seus clientes, consumidores e colaboradores, criando maior enfoque no relacionamento existente entre as pessoas que estão na empresa e seus clientes.

Para que isso aconteça, as empresas devem reconsiderar as noções de ambiente emocional e afetivo, valorizando mais a saúde, qualidade de vida, emoção, amor, solidariedade, respeito e amizade como fatores fundamentais de crescimento produtivo nas organizações.

Inúmeras são as organizações que acabam falhando por criarem e sustentarem culturas e procedimentos que inibem a capacidade de aprendizagem dos seus funcionários. A transformação da função de Recursos Humanos está ligada diretamente à sua própria capacidade em responder às necessidades pontuais da organização, gerindo o relacionamento de seus colaboradores.

O setor de Recursos Humanos já não é como antigamente, ele assumia uma função meramente administrativa e mecânica. Responsável por recrutamento, demissão e folha de pagamento, tratava-se de um apoio à organização, mas com pouca aplicação prática e quase nenhum direcionamento estratégico.

Portanto a atuação de RH está se sucedendo por uma alteração em forma e em conteúdo, mudando de forma para desenhar uma nova arquitetura de funcionamento. Utilizando-o como setor estratégico da organização, para abordar questões de clima organizacional, desenvolvimento dos funcionários e gestão das competências<sup>1</sup>, com enfoque sobretudo na Gestão de Pessoas. A gestão de pessoas, por sua vez, tem a ver com o desenvolvimento dos colaboradores e de suas competências em geral. Essa gestão busca a melhoria e otimização de habilidades e capacidades, inclusive no âmbito pessoal.

---

<sup>1</sup> Metodologia de Gestão de Recursos Humanos focada em analisar, identificar e gerir os colaboradores conforme seus perfis profissionais, com ênfase nos pontos de excelência e nos pontos a melhorar.

A gestão de pessoas trabalha junto ao colaborador, incentivando, inovando, melhorando, ouvindo cada um deles, ela desperta nos funcionários o desejo de trabalhar, mostra as vantagens que um serviço de qualidade traz. Enfim, ela destina-se inicialmente o ser humano que existe em cada colaborador, para depois se importar com os resultados.

As empresas de tecnologia estão em processo de contínua modernização da área de RH, a utilização de tecnologias no RH é uma necessidade cada vez maior nessas empresas. Todos os dias, nascem tendências e uma diversas ferramentas vantajosas para os processos de gestão de pessoas. Elas ajudam á tornar as rotinas mais ágeis, no crescimento da qualidade do serviço e a beneficiar ações estratégicas no setor.

Atualmente existem diversas ferramentas de videoconferência a dispor no mercado. A maioria delas são gratuitas e de fácil utilização. Permitem que a equipe se reúna de qualquer lugar e no momento mais apropriado, além de diminuir os custos e desgaste com o deslocamento, possibilitando reuniões mais pontuais e efetivas.

Para melhorar os processos de comunicação, é possível contar com a utilização de softwares, por exemplo, que forneçam espaços de bate papo. As redes sociais internas e aplicativos de agenda e cronograma, que possam ser utilizados pela equipe simultaneamente, podem ser muito eficientes nessa tarefa.

Diante do momento atual, que está sendo um grande catalisador do futuro, a tecnologia se encontra na linha de frente para esse novo cenário. A pandemia do novo coronavírus tem impactado diretamente a economia global, gerando grandes mudanças sociais e nas empresas. Esses instrumentos de tecnologia já existiam, mas eram pouco utilizadas nas organizações, com o cenário atual, elas tornaram possíveis e se tornaram essenciais, para que o trabalho pudesse ser realizado com eficácia.

O Runrun.it é um exemplo de software muito utilizado nas organizações, que oferece a possibilidade de mensurar os resultados de cada funcionário dentro de um projeto, levando em consideração alguns exemplo como a taxa de tarefas entregues ou a pontualidade das entregas.

Para Waterman (1993), o bem-estar é uma condição afetiva, de modo que os afetos positivos prevalecem sobre os negativos, e tanto a expressão pessoal quanto a autorrealização referem-se vivência subjetiva de progresso de habilidades, e concretização dos próprios potenciais e avanços de seus propósitos na vida.

A visão de bem-estar empregada neste estudo está pertence á psicologia positiva que o considera como sinônimo de felicidade, enfatizando os aspectos positivos da experiência do

trabalhador. Assim, aspectos como estresse ou esgotamento no trabalho que caracterizam aspectos negativos deste são correlacionados a bem-estar, mas não caracterizam bem-estar no trabalho propriamente dito (Paschoal, Torres, & Porto, 2010).

Atualmente podem ser encontradas, diversas técnicas plausíveis para ser utilizada nas organizações, e que tem se mostrado extremamente benéficas, como o Mindfulness, Meditação, Reiki, entre outras terapias alternativas utilizadas na Nova Era. Funcionários saudáveis e conscientes são uma vantagem competitiva no mundo empresarial,

Inúmeras empresas de tecnologia utilizam dessas técnicas no dia a dia das organizações, um exemplo a ser citado, é a Google. A empresa é conhecida por proporcionar as melhores condições de trabalho para seus funcionários e seus escritórios ao redor do mundo são referência de inovação.

A empresa Google coloca os funcionários em primeiro lugar, investe em benefícios adicionais como academias de ginástica, salas de massagem, área para entretenimento e lanchinhos no meio da tarde para garantir a satisfação e qualidade de vida dos colaboradores, e assim, aumentar a produtividade.

Contudo, diante de tantos benefícios oferecidos pela Google á seus funcionários, a carga de trabalho e pressão sobre resultados, é vista como ponto negativo por seus colaboradores. Uma vez que a quantidade absurda de informações e a velocidade em que as coisas mudam é muito rápida. Em pesquisa para revista Exame, em 2016, foi identificado pelos funcionários, muita competitividade junto á metas bem agressivas, resultando em alto nível de cobrança, acarretando em carga cognitiva elevada e seus malefícios para saúde.

A Era Digital traz muitas inovações, tecnologias e possibilidades á todos, porém a fadiga mental vem juntamente, e com carga cognitiva elevada. Os trabalhadores precisam de espaços físicos que ajudam a gerenciar a carga cognitiva e estar totalmente presente no momento.

O processo cognitivo diz respeito a processos individuais, evidenciando a existência de diferentes estilos de perceber, tratar e organizar as informações. “O componente físico e a função cognitiva tendem a responder de forma adaptativa as exigências e as condições de trabalho, isto, é a carga de trabalho.” VERMARSCH (apud CRUZ e FIALHO, 1999)

Para Chiavenato (1999), a qualidade de vida envolve os aspectos físicos do local de trabalho e os aspectos psicológicos, onde de um lado está o trabalhador que reivindica por questões de bem estar e satisfação e de outro, a empresa que procura produtividade com qualidade.

O ser humano é considerado um sujeito ativo, que pensa sua relação com o trabalho, interpreta as situações e as condições nas quais se insere, reage e organiza-se cognitivamente e fisicamente em resposta a essas situações (Dejours, 1994).

Funcionários engajados e motivados são resultados de muito mais do que bons salários ou de atividades gratificantes. Para que eles realmente caminhem junto da organização, é preciso investir no bem-estar de cada um deles. Assim eles se sentem confortáveis em seu local de trabalho, saudáveis e com disposição para executar suas tarefas diárias.

Sendo assim, existe, de certa forma, uma percepção geral de que os profissionais do mercado de tecnologia estão sujeitos a grandes pressões no seu dia a dia, o que pode levar a um impacto na sua qualidade de vida e desempenho.

Uma pesquisa realizada por Dias (2008) com profissionais da área apontou que 73% dos participantes julgavam como alta pressão diária em seu ambiente de trabalho, onde a relação entre vida pessoal e profissional, carga de trabalho e a falta de perspectiva de crescimento profissional foram apontados como maiores causadores dessa pressão. É válido realizar mais pesquisas e estudos sobre essas questões nesse tipo de mercado, para conhecer a verdadeira realidade encontrada nesses segmentos de mercado.

Atualmente, Florianópolis tem se destacado como um dos polos nacionais da inovação tecnológica. A cidade ultrapassou a capital paulista e conta com o maior percentual de startups no território nacional.

Contudo, nos últimos anos, Florianópolis deu um salto qualitativo no que diz respeito aos empreendimentos tecnológicos, concentrando mais de 900 empresas voltadas para a tecnologia. Não à toa, a cidade foi chamada de “Vale do Silício da América Latina” pela BBC World, o que lhe rendeu recentemente o apelido de “Ilha do Silício” em alusão ao Vale do Silício dos EUA, onde se concentram as maiores empresas de tecnologia do mundo.

Diante desse cenário atual, a empresa analisada será do ramo de tecnologia, com foco em atendimentos e soluções voltadas para o mercado governamental, a Haj Info. Situada em Campinas - São José, possui 16 anos de atuação no mercado. Seu enfoque principal, são licitações governamentais e pregões, obtendo menor parte da sua participação no mercado privado. Atualmente conta com 9 funcionários, entre esses estão os técnicos, área financeira, área comercial e gestão de pessoas, conquanto a área judicial, de marketing, assim como serviços de limpeza são setores terceirizados pela empresa.

Visando contribuir para o bem-estar dos colaboradores e gestores, e conseqüentemente melhorar sua atuação do mercado. Um bom líder é aquele que, entre outras medidas, decide

colocar a saúde dos colaboradores entre as principais prioridades do seu negócio. Ele entende que colaboradores saudáveis são muito mais motivados e produtivos. Para alcançar essa vantagem os trabalhadores precisam de ambientes de apoio que lhes dão a capacidade emocional de interpretar e experienciar eventos de uma forma que leva a ações produtivas e positivas.

Dentro deste contexto, a questão problema desta pesquisa abordada será: **Como se caracteriza a qualidade de vida no trabalho na percepção dos seus colaboradores na empresa Haj Info?**

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Objetivo geral

Analisar como se caracteriza a QVT na percepção dos colaboradores da empresa Haj Info.

### 1.2.2 Objetivos Específicos

Para atingir os objetivos gerais, delinearão-se os seguintes objetivos específicos:

- ✓ Identificar os objetivos da empresa com relação as práticas de QVT.
- ✓ Examinar as práticas de Gestão de Pessoas no que tange a QVT dos colaboradores na empresa Haj Info.
- ✓ Conhecer a percepção dos funcionários em relação ao QVT e as práticas produzidas pela empresa.
- ✓ Identificar pontos fortes e fracos na empresa com relação ao QVT.
- ✓ Propor diretrizes para as empresas através do prognóstico encontrado na pesquisa.

### 1.3 JUSTIFICATIVA

Toda organização necessita de capital financeiro, um bom planejamento, tecnologia, qualidade na execução dos seus produtos para se destacar no mercado. Conquanto as pessoas que formam a organização são responsáveis pelo bom andamento das atividades desenvolvidas pela organização. Para que isso seja feito de maneira eficaz, é fundamental que os colaboradores da organização tenham uma boa qualidade de vida no trabalho, de modo a entregarem os melhores resultados.

A implantação de técnicas que trabalhem a Gestão de Qualidade de Vida na empresa será uma ferramenta essencial para identificar a importância dos funcionários para a organização. Os programas de QVT terão como finalidade proporcionar ambientes de trabalhos mais agradáveis, condições melhores nos aspectos: saúde, físico, emocional, social; além de tornar equipes mais comunicativas, integração dos setores com seus superiores, entre outras vantagens favoráveis a satisfação de todos aqueles inseridos na organização.

A opção pelo tema de pesquisa ser o estudo da Qualidade de Vida no Trabalho, na organização Haj Info, justifica-se por considerar que o estudo em questão será vantajoso para a organização, tendo em vista, que a empresa apresenta viabilidade para o estudo, análise e aplicação na organização. Uma vez que há interesse do fundador e diretor da mesma, por meta a satisfação, desenvolvimento e produtividade dos seus trabalhadores, bem como planejamento e implantação programas de qualidade e produtividade.

Como tema de pesquisa, QVT tem sido foco de relativamente poucos trabalhos acadêmicos, com aplicação em empresa de tecnologia. Por meio dessa análise, considera-se que o estudo é pertinente, uma vez que poderá vir a contribuir na construção e no aprimoramento de novos conhecimentos sobre o tema.

Em termos práticos, pretende-se contribuir, através de propostas de ações à Haji Info, na construção de relações de trabalho mais humanizadas, que resultem em maior satisfação e produtividade dos servidores e dirigentes em seus ambientes de trabalho, ou seja, para uma melhor QVT. Em vista disto, a área de Recursos Humanos também foi vinculada a esta pesquisa, como beneficiária dos resultados da pesquisa, especialmente no que concerne à identificação de ações para o setor, que o conduzam à implementação de melhores condições de QVT.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para que os objetivos específicos sejam alcançados é necessário primeiramente realizar um estudo referente aos temas que serão abordados no presente estudo.

### 2.1 Gestão de pessoas na Era digital

A Gestão de Pessoas (GP) é uma área muito compassiva que domina nas organizações, é um conjunto de práticas e políticas necessárias para conduzir a posição gerencial relacionada às pessoas e suas vertentes. Sua missão é conduzir pessoas com qualidades, eficiência e muita produtividade para contribuir com os objetivos das organizações e alinhado aos Recursos Humanos que direciona as suas estratégias e técnicas vinculadas às organizações produtivas de trabalho para a melhor contribuição de seus subsistemas.

Neste contexto, Mascarenhas (2011) indica que:

Em organizações que consideram seus membros potenciais como recursos estratégicos, gerir pessoas significa promover o desenvolvimento do capital humano por meio de práticas de gestão capazes de realizar seu máximo potencial. Segundo a visão baseada em recursos, a vantagem competitiva varia de combinações valiosas e exclusivas de recursos, entre os quais os recursos humanos e os organizacionais, cujo desenvolvimento seria coordenado pela área de RH.

Mascarenhas (2011) complementa que o gerenciamento das pessoas envolve as responsabilidades e diversas competências presentes na organização, dentre algumas estão: captar, agregar, desenvolver, manter e gerenciar os recursos humanos da organização.

Ainda de acordo com Chiavenato (2010) a Gestão de Pessoas é conceituada como o “conjunto integrado de atividades de especialistas e de gestores – como agregar, aplicar, recompensar, desenvolver, manter e monitorar pessoas – no sentido de proporcionar competências e competitividade à organização”.

Chiavenato (2010) acrescenta que a Gestão de Pessoas “é a área que constrói talentos por meio de um conjunto integrado de processos e cuida do capital humano das organizações, o elemento fundamental do seu capital intelectual e a base do seu sucesso”.

Com modernização do RH e uma GP eficiente, se faz necessário utilizar as ferramentas fornecidas pela TI. Segundo Pontes (2010) “Vivemos hoje num mundo em que a tecnologia

propicia grande quantidade de informações instantaneamente. Pessoas podem ter fácil acesso a informações de mercados, empresas e de seus concorrentes”. Assim as organizações necessitam se atualizar a se adequar aos avanços tecnológicos cada vez mais dinâmicos, causando impactos na empresa.

Chiavenato (1991) escreve que a história da gestão de pessoas se inicia com a revolução industrial e que sofreu diversas mudanças e evoluções até se encontrar na forma em que hoje se apresenta, isto é num paradigma em que “para alcançar os seus objetivos da melhor maneira possível, a organização precisa saber canalizar esforços das pessoas para que também estas atinjam seus objetivos individuais (...) trata-se de uma solução que requer negociação e sinergia de esforços” (Chiavenato, 1991, p.5).

Gil (2001) aponta que a gestão de pessoas abrange o recrutamento de pessoal, descrição de cargos, treinamento e desenvolvimento, avaliação de desempenho, entre outros aspectos organizacionais. O autor ressalta que tais atividades estão intimamente relacionadas entre si, influenciando-se reciprocamente. Cada processo, dessa forma, pode vir a favorecer ou prejudicar os demais, quando bem ou mal utilizados. O autor complementa ainda que a gestão de pessoas se caracteriza como função gerencial que visa à cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais.

Conforme o autor, o papel estratégico da gestão de pessoas está em ultrapassar seu paradigma de tratá-las como recursos humanos da organização e passar a tratar as pessoas como parceiras da organização, além de atuar como setor integrado aos demais departamentos da empresa, que não lida somente com assuntos de pessoas, mas que é capaz de influenciar os negócios da empresa na busca de resultados.

Hoje, na era da informação, as organizações exigem agilidade, mobilidade, inovação e constantes mudanças para enfrentar as ameaças e oportunidades que surgem em um mercado cada vez mais competitivo. Isso faz que se exija um ambiente de trabalho que estimule o surgimento de novas ideias e o desenvolvimento da criatividade (ROBBINS, 2000).

## 2.2 Estresse ocupacional no trabalho

O estresse já é considerado pela legislação previdenciária brasileira desde 1999 como doença ocupacional (lei n. 3048 de 06/05/1999). Devido a demanda de profissionais



acometidos, esse fato pode vir a tornar-se um grave problema de saúde pública (SILVA e MELO, 2006).

O estresse em profissionais é um tema muito discutido e investigado contemporaneamente. Estudos revelam que os profissionais enfrentam cargas elevadas de pressão o que desencadeia diversos problemas de saúde para eles devido ao alto grau de estresse que enfrentam. Como afirma Batista (2011, p. 26): “Ao longo das três últimas décadas, o estresse no ambiente de trabalho é percebido como algo ameaçador ao indivíduo, ao invés de possibilitar o crescimento e a transformação do indivíduo”.

Devido a essa situação os investigadores procuram verificar quais as reais consequências que as grandes cargas de estresse podem trazer para a vida do profissional exposto a essa situação, e muitas são as descobertas reveladas nesses estudos.

Lentine, Sonoda e Biazin (2003, p.103) conceituam estresse como “a resposta fisiológica, psicológica e comportamental de uma pessoa, visando adaptação a mudanças ou situações novas, geradas por pressões externas ou internas”. Estes acrescentam ainda que o estresse profissional é aquele que está ligado a profissionalização e o desenvolvimento da sociedade, ou seja, está a cargo do trabalhador administrar a responsabilidade profissional e saber lidar com as situações conflituosas geradas pela sociedade e pelas pessoas (LENTINE, SONODA e BIAZIM, 2003).

Ainda se referindo à caracterização do estresse, Costa, Lima e Almeida (2003, p. 64) acrescentam que estresse “é uma síndrome caracterizada por um conjunto de reações que o organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que dele exija um esforço para se adaptar”. Sendo assim, percebe-se a necessidade que tem o profissional em desenvolver as suas funções com satisfação e em um ambiente que favoreça o desenvolvimento das atividades com qualidade.

Para Robbins (2000), as pessoas podem ser capazes de reagir a situações estressantes, ou ser abatidas pelas mesmas. O diferencial é a capacidade de lidar com o estresse, ou seja, sua capacidade de percepção, experiência, apoio social, motivações, personalidade e expectativa.

A qualidade de vida no trabalho tem sido por vezes abordada sob a forma de definições que destacam o modo pelo qual ela é percebida pelo indivíduo e, por vezes, mediante o uso de definições que enfatizam as características do local de trabalho. No primeiro caso, a ênfase recai nos aspectos subjetivos associados aos sentimentos e à satisfação com o trabalho e seu entorno, enquanto, no segundo caso, são contempladas as condições de trabalho, a tecnologia,

os equipamentos e o ambiente físico, dentre outros aspectos (González, Peiró, & Bravo, 1996).

Em outras palavras, a qualidade de vida no trabalho tem sido relacionada, por um lado, a uma gama de práticas organizacionais e, por outro, aos efeitos de determinadas condições do ambiente da organização sobre a saúde e bem-estar do indivíduo (BOWDITCH & BUONO, 2002).

Na área psicoterapêutica, a prática da meditação Mindfulness tem como objetivo manter os processos mentais sob um significativo nível de autocontrole, gerando o bem-estar e o desenvolvimento emocional, bem como algumas habilidades específicas, como serenidade, clareza mental e concentração (WALSH; SHAPIRO, 2006).

A exploração ocorre pelas características contraditórias do sofrimento, o qual pode, ao mesmo tempo, assumir a função de mobilizador de saúde e de instrumento para obtenção da produtividade. Nesse sentido, "O trabalho não causa o sofrimento, é o próprio sofrimento que produz o trabalho." (DEJOURS, 1993, p. 103).

Tanto o estresse ocupacional quanto o esgotamento profissional dizem respeito a experiências negativas vivenciadas pelo trabalhador. O campo de estudo do estresse ocupacional tem como preocupação principal a compreensão da relação entre estímulos do ambiente de trabalho e respostas não saudáveis dos trabalhadores (BEEHR, 1998).

“O esgotamento profissional, por sua vez, é considerado síndrome psicológica decorrente da tensão emocional crônica no trabalho, experiência que gera atitudes e sentimentos negativos no relacionamento do indivíduo com o seu trabalho” (MASLACH & JACKSON, 1986; TAMAYO & TRÓCCOLI, 2002).

Esses dois construtos anteriores relacionados ao bem estar referem-se claramente a experiências negativas vivenciadas no contexto laboral e não abordam diretamente as experiências positivas do trabalhador.

Para Limongi-França (2010) associar produtividade e dimensão humana pode convergir para a superação de algumas das dificuldades e desafios presentes no contexto laboral. Para a autora, tal possibilidade é perpassada pela reconstrução, com bem-estar, do ambiente competitivo, altamente tecnológico de produtividade do trabalho, garantindo ritmos e situações ecologicamente corretas. E bem-estar é um conceito que articula o biopsicossocial e organizacional de cada trabalhador e "não simplesmente, o atendimento a doenças e outros sintomas de stress que emergem ou que se potencializam no trabalho" (p.45).

Sabendo da relevância que tem o estresse na vida dos profissionais e o efeito negativo que este proporciona é importante que sejam desenvolvidas medidas de enfrentamento com o objetivo de diminuir os problemas existentes no ambiente de trabalho, minimizar as dificuldades, dar apoio aos trabalhadores, proporcionar melhores condições de vida dentro e fora do ambiente de trabalho e assim, melhorar a qualidade da assistência prestada ao indivíduo (MORENO e outros, 2010).

Dos estudos de Abraham H. Maslow resulta a teoria que procura explicar a motivação humana a partir da hierarquia das necessidades. Esta composta por cinco necessidades fundamentais: fisiológicas, segurança, amor, estima e autorrealização, conforme apresenta a figura 1 a seguir.

Figura 1 - Pirâmide de Maslow



Fonte: Bergamini, 1990.

Segundo Maslow (1943, apud MAXIMIANO, 1995) os estágios de motivação são hierarquizados e correspondem às seguintes necessidades:

- ✓ Necessidades fisiológicas – são as necessidades primárias do indivíduo, são instintivas e já nasceram com os indivíduos e estão situadas no nível mais baixo;

- ✓ Necessidades de segurança – são as necessidades de proteção contra ameaças, de segurança íntima, de proteção contra doenças, desemprego, de participação;
- ✓ Necessidades sociais – são as necessidades de amizade, afeto e interação social;
- ✓ Necessidades de estima – necessidades de estima tanto por indivíduo como por parte dos outros;
- ✓ Necessidade de auto realização – classificadas como as necessidades mais elevadas e originam-se da cultura e da educação da pessoa. Tais necessidades foram hierarquizadas em forma de pirâmide para que haja uma melhor compreensão dessas hierarquias.

Em conjunto com a teoria de Frederick Herzberg, a hierarquia de Maslow, pode ser dividida em fatores higiênicos e fatores motivacionais, numa sequência de necessidades que começam pelas mais básicas e se elevavam até as mais sofisticadas. Uma vez satisfeitas as necessidades nos níveis inferiores seguimos para os níveis superiores (VASCONCELOS, 2001).

Quadro 1- Fatores Higiênicos e Motivacionais

<b>FATORES HIGIÊNICOS</b>	<b>FATORES MOTIVACIONAIS</b>
Programa e administração	Realização
Supervisão	Trabalho desafiador
Condições de trabalho	Responsabilidade
Relações interpessoais	Crescimento e desenvolvimento
Salário, status, segurança	Reconhecimento

Fonte: Adaptado Chiavenato, (2006).

Conclui-se então que o homem tem duas categorias e necessidades, sendo a primeira denominada fatores higiênicos, que se refere ao ambiente e tem a função de se impedir a insatisfação com o trabalho, já a segunda denomina fatores motivacionais, que corresponde o que de fato motiva as pessoas para sua auto realização.

Implantar empowerment enseja, da parte de quem conduz o processo, identificar competências e afinidades e estimular o "repensar" constante das atividades que o colaborador desenvolve (Tracy, 1994); ouvir os colaboradores, desenvolver a confiança

mútua voltada à solução dos problemas, delegar autoridade, instituir o reconhecimento institucional por suas realizações e capacitá-los para a tomada de decisão e para trabalhar colaborativamente (Rodrigues e Santos, 2001, 2004).

Fontanillas, Palmieri e Oliveira (2007) indicam ser necessário estimular as iniciativas coletivas e inibir as individuais, fornece feedbacks regularmente, reforçar a comunicação entre os envolvidos e estabelecer os limites a serem acatados. Outras recomendações envolvem tolerar erros, desenvolver visão, fixar metas, avaliar e motivar o colaborador (Araújo, 2008).

### 2.3 Origem e evolução da qualidade de vida no trabalho

O interesse do universo empresarial pela QVT data de mais de meio século. Todavia, foi a partir da década de 1970 que a QVT passou a ser considerada com maior atenção e a receber investimentos, principalmente nas grandes corporações, já que se vivia a crise estrutural nos padrões de acumulação taylorista - fordista e novas alternativas precisavam ser encontradas para a competição que se apresentava (FERREIRA; ALVES; TOSTES, 2009).

A QVT tem ocupado a atenção do homem desde o início de sua existência. Considerem-se os ensinamentos de Geometria de Euclides de Alexandria, aplicados na melhoria do método de trabalho dos agricultores à margem do Nilo e, também, a lei da alavanca de Arquimedes, que desde o ano 287 a.C. contribuiu para a diminuição do esforço físico dos trabalhadores, melhorando, assim, sua QVT (MONTEIRO et al., 2011; RODRIGUES, 1999).

Entretanto, o termo QVT, propriamente dito, começou a ser utilizado na década de 1950, na Inglaterra, quando Eric Trist e colaboradores, do Tavistock Institute, realizaram estudos das relações existentes na tríade indivíduo-trabalho-organização, desenvolvendo uma abordagem sociotécnica da organização do trabalho que objetivava amainar o sofrimento da vida dos trabalhadores, a partir da reestruturação das tarefas (FERNANDES, 1996; RODRIGUES, 1999).

Nessa mesma década, Louis Davis junto com alguns parceiros e colaboradores, desenvolvia pesquisas a fim de modificar as linhas de montagem para que a vida dos operários se tornasse melhor, mais agradável (RODRIGUES, 2001).

No entanto, foi somente na década de 60 que se observou a retomada de interesse pela QVT, a partir do desenvolvimento de estudos acerca das melhores formas de realizar o trabalho, com foco na saúde e no bem-estar geral dos trabalhadores (ANGRAD, 2012).

Para House e Cummings (apud SUCESSO, 1997) foi na década de 70 que surgiu uma maior preocupação por parte dos trabalhadores, relativo ao termo QVT devido ao aumento de suas responsabilidades adquiridas. Assim, reivindicaram melhorias de suas condições de trabalho e de suas recompensas salariais, bem como outros fatores que afetavam diretamente o ambiente produtivo.

O trabalhador passou, então, a ser motivo de preocupação e estudos. A motivação ergonômica, melhoria do ambiente de trabalho e a monotonia afetavam diretamente a vida do trabalhador (RODRIGUES, 2001).

A qualidade de vida no trabalho irá contribuir para a melhoria da produtividade dos colaboradores, que ficarão mais dispostos e motivados, além de aptos emocionalmente para entregar grandes resultados. Pode ser constantemente aperfeiçoada com inovação e, sobretudo, no respeito aos profissionais nos aspectos físico e mental para garantir boas condições de trabalho.

O termo qualidade de vida também se estendeu para as organizações. Segundo Conte (2003), QVT pode ser entendida como um programa que visa facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador ao desenvolver suas atividades na organização, tendo como ideia básica o fato de que as pessoas são mais produtivas quanto mais estiverem satisfeitas e envolvidas com o próprio trabalho. Assim, as organizações devem proporcionar melhorias para os colaboradores para, conseqüentemente, ganharem em produtividade.

O ambiente motivador é um fator decisivo no desempenho das organizações e, conforme assinalaram Sonntag e Kruger (2010), é preciso valorizar as pessoas para que, no atual contexto de mudanças pelas quais as organizações estão passando, torna-se cada vez mais necessário avaliar ações e procedimentos que possam dar respaldo ao ambiente de trabalho. A valorização das pessoas acaba sendo essencial para o desenvolvimento de um ambiente motivador, harmonioso e produtivo.

Maslow (1951) estudou a motivação para encontrar explicação para os comportamentos, por meio das necessidades ou motivados por elas. Ele acreditava que as necessidades não satisfeitas são os motivadores principais do comportamento humano, havendo precedência das necessidades mais básicas sobre as mais elevadas.

Rodrigues (1995) expõe que o trabalho ocupa um espaço de bastante importância na vida das pessoas, já que a maior parte do tempo dessas pessoas é vivida dentro das organizações. Sendo assim, é fundamental entender a relação entre o homem e o trabalho dentro das organizações.

Para proporcionar um ambiente agradável aos funcionários, onde os mesmos possam se sentir bem com suas atividades e com os demais colegas. as organizações buscam maneiras de melhorar o ambiente de trabalho. Além disso. as organizações precisam satisfazer seus clientes externos, oferecendo produtos e serviços de qualidade. Moller (1997, p.17) argumenta que "o futuro de uma empresa ou organização depende dela conseguir satisfazer os requisitos de qualidade do mundo exterior".

Historicamente, se atribui a Eric Trist e seus colaboradores o desenvolvimento dos estudos, em 1950, sobre abordagens sócio técnicas em relação à organização do trabalho. A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), surgiu para designar experiências fundadas na relação do indivíduo com seu trabalho e a sua organização, com base na análise e reestruturação de tarefas, com o objetivo de tornar a vida dos trabalhadores menos sofrida (FERNANDES, 1996). Sendo assim, é apresentado na sequência a Tabela 2 com a evolução histórica das características da QVT:

Quadro 2- Evolução Histórica QVT

CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS	CARACTERÍSTICAS OU VISÃO
QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, tendia a trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era visto como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos "administração participativa" e "democracia industrial" eram frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de apenas um "modismo" passageiro.

Fonte: Nadier e Lawler(1983 apud Fernandes 1996)

Em suma, ainda segundo Fernandes (1996), a QVT deve ser considerada como uma gestão dinâmica, uma vez que as organizações e as pessoas mudam constantemente, e é variável, porque depende da realidade de cada empresa no contexto em que está inserida. Além disso, pouco resolve se atentar apenas para fatores físicos, pois aspectos sociológicos e psicológicos interferem igualmente na satisfação dos indivíduos em situação de trabalho; sem deixar de considerar os aspectos tecnológicos da empresa que impactam no próprio trabalho que, em conjunto, afetam a cultura e interferem no clima organizacional com reflexos na produtividade e na satisfação dos empregados.

Para Robbins (1999), a Satisfação com o Trabalho é uma atitude geral, em relação ao próprio trabalho, isto é, à diferença entre as recompensas recebidas, de fato, pelo funcionário e aquilo que ele acredita merecer. Robbins (1999) considera, ainda, que uma pessoa que tem um alto nível de satisfação com seu trabalho apresenta atitudes positivas em relação a ele, enquanto aquela insatisfeita, apresenta atitudes negativas.

Robbins (1999) acrescenta que existe, também, um sentido correlato entre Satisfação e Comportamento de Cidadania Organizacional, uma vez que funcionários satisfeitos parecem mais propensos a falar bem da organização, ajudar os demais e ultrapassar as expectativas em relação ao seu trabalho. Além disso, ressalta o autor, funcionários satisfeitos tendem a estar dispostos a ir além de suas atribuições regulares, por querer repetir experiências positivas. A partir desta concepção, as primeiras discussões sobre Cidadania Organizacional, que é um tema novo na área de Comportamento Organizacional, assumiram que aquele fator estava proximamente relacionado com a Satisfação no Trabalho.

A qualidade de vida no trabalho e a motivação dos funcionários são um dos novos desafios para a administração contemporânea, tais fatores afetam diretamente a vida dos indivíduos e conseqüentemente os resultados das empresas, tornando-se o principal meio para que o trabalho seja desempenhado com eficiência, eficácia e alta produtividade.

De acordo com Matos (1997), os fatores que influenciam decisivamente sobre a motivação humana são: trabalho em grupo, reconhecimento, segurança e integração ao grupo, necessidades fisiológicas, necessidade de segurança material, necessidades sociais, necessidade do ego, necessidade de autorrealização.

Tem-se demonstrado que a satisfação com o trabalho se reverte em rentabilidade para a organização, seja através de aumentos na produção ou da melhoria no comprometimento.



Apresento aqui um resultado que relaciona os programas de QVT com o aumento de produtividade.

O primeiro estudo, conduzido por Oliveira e Limongi-França (2005), tinha como um dos objetivos investigar a percepção dos administradores sobre a avaliação dos resultados das ações e programas de gestão de pessoas, com ênfase nas questões de QVT. Para tanto, fez uso de um recorte de uma pesquisa exploratória quantitativa realizada alguns anos antes por uma das autoras.

Dentre os resultados encontrados, destaca-se que 96,3% dos administradores afirmaram acreditar que toda empresa deveria ter um programa de QVT, quando questionados acerca da importância de tais programas, e 68% afirmaram que os empregadores consideram necessárias as ações e os programas de QVT.

Enfatiza-se, todavia, o achado empírico de que, 93,2% dos administradores pesquisados afirmaram que as ações e os programas de QVT interferem positivamente na produtividade das empresas. A partir disso e com base nos objetivos da pesquisa, as autoras concluem que os problemas referentes à avaliação dos programas de QVT das organizações não estão relacionados com a falta de resultados mensuráveis, mas com o desconhecimento de uma metodologia para se avaliar tais resultados.

De acordo com Bateman (2006, p.424), “Fornecer metas relacionadas ao trabalho é uma forma extremamente eficaz de estimular a motivação. São algumas das metas específica, quantificáveis desafiadoras e atingíveis para satisfazer tanto as equipes como os indivíduos, mas essas metas devem ser estabelecidas sem excluir as outras dimensões do desempenho organizacional”.

De modo geral, motivação é tudo aquilo que impulsiona a pessoa a agir de determinada forma ou, pelo menos, que dá origem a uma propensão a um comportamento específico, podendo ter impulso a ação e ser provocado por um estímulo externo (provindo do ambiente) ou também ser gerado internamente nos processos mentais do indivíduo. (Chiavenato, 1999).

A motivação está ligada ao processo de compreensão do comportamento humano e por serem as pessoas diferentes, a motivação varia de indivíduo para indivíduo, as necessidades e expectativas variam produzindo diferentes padrões de comportamento, valores sociais, expectativas e que podem variar nas mesmas pessoas ao longo do tempo.

A QVT é a grande esperança para que as organizações atinjam níveis de produtividade satisfatórios levando em consideração a motivação e satisfação dos funcionários. Para Nadler e Lawler (apud MEDEIROS, 2005) a QVT se fundamenta em quatro aspectos:

1. A participação dos funcionários no processo decisório;
2. A mudança do trabalho por meio do enriquecimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho;
3. Melhorias no sistema de recompensas a fim de influenciar o clima organizacional;
4. E a melhoria do ambiente de trabalho no que diz respeito às condições físicas e psicológicas.

Westley apud FERNANDES (1996), ao conceituar QVT analisa quatro dimensões relacionadas ao trabalho e suas manifestações tanto a nível individual como social. Tais dimensões são definidas como econômicas, políticas, psicológicas e sociológicas, e se concretizam em indicadores de QVT. O autor sugere que a participação de empregados, associações de classe, sindicatos e partidos políticos são fundamentais para a manutenção do bem estar intraorganizacional.

Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho segundo Westley:

Figura 2- Indicadores de QVT Westley

INDICADORES DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO			
ECONÔMICO	POLÍTICO	PSICOLÓGICO	SOCIOLÓGICO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eqüidade Salarial</li> <li>• Remuneração Adequada</li> <li>• Benefícios</li> <li>• Local de Trabalho</li> <li>• Carga Horária</li> <li>• Ambiente Externo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segurança Emprego</li> <li>• Atuação Sindical</li> <li>• Retroinformação</li> <li>• Liberdade de Expressão</li> <li>• Valorização do Cargo</li> <li>• Relacionamento Com a Chefia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realização Potencial</li> <li>• Nível de Desafio</li> <li>• Desenv. Pessoal</li> <li>• Desenvolvimento Profissional</li> <li>• Criatividade</li> <li>• Auto-Avaliação</li> <li>• Variedade de Tarefa</li> <li>• Ident. c/Tarefa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participação nas Decisões</li> <li>• Autonomia</li> <li>• Relacionamento Interpessoal</li> <li>• Grau de Responsabilidade</li> <li>• Valor Pessoal</li> </ul>

Fonte: FERNANDES (1996: 53)

Segundo este modelo, os problemas vivenciados pelas pessoas no ambiente de trabalho podem ser classificados em quatro categorias: injustiça, insegurança, isolamento e anomia. A Tabela 3 sumariza os fatores que caracterizam os problemas de Qualidade de Vida no

Trabalho, apresentando os sintomas, indicadores, ações e propostas que têm como objetivo humanizar o trabalho.

#### 2.4 Modelo de Walton

Por este modelo, os critérios apresentados são intervenientes na qualidade de vida no trabalho de modo geral. Sendo tais aspectos determinantes dos níveis de satisfação experimentados pelos clientes internos, repercutindo nos níveis de desempenho. Walton (1973) estabeleceu critérios para a Qualidade de Vida no Trabalho. O modelo de Walton (1973) procurou identificar as condições da QVT diante de oito categorias conceituais, que segundo Vieira (1996) podem ser descritas da seguinte maneira, no quadro abaixo:

- **Compensação justa e adequada:** Justa, se o que é pago ao empregado é apropriado para o trabalho executado se comparado a outro trabalho. Adequada, se a renda é suficiente quando comparada com os padrões sociais determinados ou subjetivos do empregado.

Segundo Walton (1973), não há nenhum consenso em padrões objetivos ou subjetivos para julgar a compensação adequada, afirmando serem questões parcialmente ideológicas. A avaliação do trabalho especifica relacionamentos entre o pagamento e os fatores tais como a responsabilidade requerida, treinamento do trabalho e a nocividade de condições de funcionamento.

Por outro lado, a compensação justa pode estar associada à capacidade de pagar (empresas mais lucrativas deveriam pagar mais) e também quando mudanças nas formas de trabalhar ocasionam aumento de produtividade (é justo que os ganhos obtidos sejam divididos com os funcionários envolvidos).

- **Segurança e saúde nas condições de trabalho:** envolve variáveis como horas razoáveis de trabalho, pagamento de horas extras requeridas, condições físicas do trabalho que minimizem risco de doenças relacionadas ao trabalho e acidentes de trabalho, imposição de limite de idade quando o trabalho é potencialmente destrutivo para o bem-estar das pessoas abaixo ou acima de uma certa idade.

- **Oportunidade Imediata para uso e desenvolvimento da capacidade humana:** Cinco variáveis são necessárias para que haja este desenvolvimento, afetando a participação, a autoestima e mudanças no trabalho:

1. autonomia (quando o trabalho permite a autonomia e autocontrole das atividades);
2. habilidades múltiplas (quando o trabalho permite o empregado usar suas habilidades);
3. informação e perspectiva (está relacionada a obtenção de informações significativas sobre o processo total do trabalho e os resultados de sua própria ação, tal que permita o funcionário apreciar a relevância e as consequências destas ações);
4. tarefas completas: se o trabalho envolve uma tarefa completa ou é apenas uma parte significativa desta);
5. planejamento: se o trabalho envolve o planejamento e implementação do próprio trabalho.

- Oportunidade futura para crescimento e segurança continuados: Os aspectos observados referem-se à oportunidade de carreira no emprego, como:

1. desenvolvimento (intensidade com que as atividades atuais - atribuições de trabalho e atividades educacionais);
2. aplicação futura (a expectativa de utilizar conhecimentos avançados ou novos conhecimentos e habilidades em futuros trabalhos); oportunidades de progresso (disponibilidade de oportunidades de avançar em termos organizacionais ou de carreira reconhecidos por pares, por membros da família, ou por associados); e, segurança (emprego ou renda segura associada ao trabalho).

- Integração social na organização do trabalho: Segundo Walton (1973, p.15), “desde que o trabalho e a carreira são perseguidos tipicamente dentro da estrutura de organizações sociais, a natureza de relacionamentos pessoais transforma-se numa outra dimensão importante da qualidade da vida no trabalho”. Os seguintes atributos são considerados no ambiente de trabalho:

1. ausência de preconceitos (aceitação do trabalhador por suas habilidades, capacidade e potencial independente de raça, sexo, credo, nacionalidade, estilo de vida ou aparência física);
2. igualitarismo (ausência de divisão de classes dentro da organização em termos de status traduzido por símbolos e/ou por estrutura hierárquica íngreme);
3. mobilidade (mobilidade ascendente como, por exemplo, empregados com potencial que poderiam se qualificar para níveis mais elevados);
4. grupos preliminares de apoio (grupos caracterizados pela ajuda recíproca, sustentação socioemocional e afirmação da unicidade de cada indivíduo);
5. senso comunitário (extensão do senso comunitário além dos grupos de trabalho);

6. abertura interpessoal (forma com que os membros da organização relatam entre si suas ideias e sentimentos).

- Constitucionalismo na organização do trabalho: está relacionado aos direitos e deveres que um membro da organização tem quando é afetado por alguma decisão tomada em relação a seus interesses ou sobre seu status na organização, e a maneira como ele pode se proteger. Os seguintes aspectos são elementos chaves para fornecer qualidade de vida no trabalho:

1. privacidade (direito de privacidade pessoal, por exemplo, não revelando informações do comportamento do empregado fora do trabalho ou de membros da sua família);
2. liberdade de expressão (direito de discordar abertamente da visão de seus superiores, sem medo de represálias);
3. equidade (direito a tratamento igual em todos os aspectos, incluindo sistema de compensação, premiações e segurança no emprego);
4. processo justo (uso da lei em caso de problemas no emprego, privacidade, procedimentos de processos e apelações).

- trabalho e o espaço total de vida: a experiência individual no trabalho pode trazer efeitos positivos ou negativos na vida pessoal e nas relações familiares. Prolongados períodos de trabalho podem causar sérios danos na vida familiar. O trabalho encontra-se em seu papel de maneira equilibrada quando as atividades e cursos requeridos não excedem ao tempo de lazer e o tempo com a família.

- A relevância social do trabalho na vida: a autoestima do trabalhador pode ser afetada quando a organização em que trabalha não é socialmente responsável, causando uma depreciação do próprio trabalho ou de sua carreira.

Dentre os vários modelos apresentados na literatura sobre QVT, o mais abrangente é o proposto por Walton (1973). A escolha desse modelo para esse estudo dessa pesquisa justifica-se pela amplitude de seus critérios, do ponto de vista que esse abrange categorias variadas, desde condições físicas e financeiras até questões de realização e motivação do funcionário. Compõe, também, essa análise, aspectos internos e externos ligados à organização e ao trabalhador.

## 2.5 Clima Organizacional

Para Lima e Albano (2002) o clima organizacional é de certa forma, o reflexo da cultura da organização, ou seja, o reflexo dos efeitos dessa cultura na organização como um todo.

Segundo Luz (2001):

O clima retrata o grau de satisfação material e emocional das pessoas no trabalho. Observa-se que este clima influencia profundamente a produtividade do indivíduo e, conseqüentemente da empresa. Assim sendo, o mesmo deve ser favorável e proporcionar motivação e interesse nos colaboradores, além de uma boa relação entre os funcionários e a empresa.

Conforme Matos, Matos e Almeida (2007), o Clima Organizacional é uma consequência das variáveis culturais, no momento em que estas são modificadas, acarretam alterações no clima organizacional. Surpreendentemente, o clima organizacional é mais perceptível do que suas origens causais. É comparável a um perfume: notamos o efeito, sem saber quais são os ingredientes, apesar de que, às vezes seja possível reconhecer alguns deles.

Para Carvalho e Melo, (2008), o clima organizacional também está relacionado com o grau de motivação dos colaboradores, ele pode ser agradável, receptivo, envolvente, quando há elevada motivação entre os colaboradores. Do contrário, se houver alguma barreira à satisfação de algumas de suas necessidades devido ao poder das pessoas hierarquicamente superiores a ela, os conflitos poderão surgir e o clima tende a baixar, essas insatisfações causam desinteresses pelo trabalho e como conseqüências levam os colaboradores a se defrontarem entre si e com a organização.

Barret (2000) afirma que o conjunto positivo de clima, ambiente e, principalmente, a motivação dos empregados, são fatores de sucesso para quem deseja programar um método de desenvolvimento estratégico de longo prazo em sua organização. Em decorrência disso, o mais importante movimento interno que está ocorrendo ao nível das organizações situa-se em metodologias que motivem e satisfaçam seus funcionários, comprometendo-os com as metas organizacionais. É com a participação e o engajamento desses que as empresas contam para maximizar os seus resultados e saírem na frente de seus concorrentes.

Maximiano (2009) explica que o clima organizacional, em essência, é a maneira que as pessoas se sentem em relação à empresa e os seus administradores, tendo seu conceito evoluído para a qualidade de vida no trabalho.

Para Maximiano (2011), as percepções e os sentimentos vinculados ao propósito da organização podem ser categorizados em três grandes grupos: satisfação, insatisfação e indiferença. Todas as partes da organização interferem as percepções e os sentimentos. Desde as instalações físicas até os objetivos, transcorrendo pelas remunerações, refeitórios, condições de trabalho, planos de incentivos, benefícios e relação com os colegas, tudo interfere no modo como os colaboradores se sentem diante da empresa.

Então Chiavenato (2006) afirma que as pessoas estão constantemente engajadas no processo de adaptação a uma diversidade de circunstâncias com a intenção de atender suas necessidades e conservar um equilíbrio individual. Essa adaptação não se delimita meramente à satisfação das necessidades fisiológicas e de segurança, as chamadas necessidades vegetativas, mas abarca a satisfação das necessidades sociais, de estima e de autorrealização, as chamadas necessidades superiores.

É importante ressaltar que o clima pode apresentar algumas características inerentes à organização, que são classificadas segundo Dias (2007), em cinco categorias:

- Intimidade: pode haver uma integração maior dos grupos aumentando assim as relações amistosas, onde essas relações podem suprir a necessidade básica de aceitação e não está ligada a realização da tarefa no local de trabalho.
- Espírito de equipe: quando tem a sensação de dever cumprido por uma equipe na qual trabalha além de sentir que suas necessidades sociais são atendidas.
- Cordialidade: é uma característica de camaradagem, onde a equipe se relaciona bem, na atmosfera organizacional, sem conflitos, desempenhando as tarefas de forma prazerosa e cordial.

Clima organizacional constitui o meio interno de uma organização, a atmosfera psicológica e característica que existe em cada organização. O clima organizacional é o ambiente humano dentro do qual as pessoas de uma organização executam seu trabalho. O clima pode se referir ao ambiente dentro de um departamento, de uma fábrica ou de uma empresa inteira. O clima não pode ser tocado ou visualizado, mas pode ser percebido psicologicamente. (CHIAVENATO, 2006, p.273).

Segundo Costa e Taniguchi (2009) “a pesquisa de clima, objetiva mapear ou retratar os aspectos críticos que configuram o momento motivacional dos funcionários da empresa, por meio da apuração de seus pontos fortes, deficiências, expectativas e aspirações”. (COSTA e TANIGUCHI 2009, p.219).

Para Gil (1994) os objetivos principais da pesquisa de clima são:

1. Identificar e mensurar a satisfação dos trabalhadores com relação a aspectos como: administração, políticas e estilo de liderança. Depois de avaliados esses dados a empresa poderá tomar as decisões cabíveis para aplicar as mudanças necessárias.
2. Melhorar o sentimento de compreensão na relação superior subordinado, aprimorando o entendimento do que o funcionário sente em relação à empresa.

3. A pesquisa de clima pode se transformar em um “sistema de alerta preventivo”, identificando possíveis tendências comportamentais dos empregados, assim o gestor poderá antecipar soluções para eventuais problemas.
4. “Subsidiar estudos acerca da eficiência organizacional”. (GIL, 1994, p.160).

Os resultados da pesquisa aplicada constituirão uma informação importante para saber quais são os fatores que mais interferem na satisfação dos funcionários, assim como seus pontos fortes e fracos. A Pesquisa de Clima Organizacional é uma ferramenta para coleta destes resultados, fornecendo informações importantes sobre a percepção dos colaboradores em relação aos diversos fatores que afetam os níveis de motivação e desempenho dos mesmos.

Além da identificação destes problemas, a pesquisa, enquanto meio de comunicação, possibilita ainda a utilização do conhecimento tácito dos colaboradores para a resolução dos problemas com os quais os mesmos lidam diariamente.



### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesse capítulo são apresentadas as etapas da investigação buscando assegurar a execução dos objetivos propostos e a compreensão do estudo realizado: caracterizar a pesquisa; técnicas de pesquisa; procedimentos de coleta de dados, o instrumento (o questionário), sua aplicação e respectivos procedimentos para a análise dos dados.

#### 3.1 Caracterização da pesquisa

Hymann (1967), indica pesquisa como descritiva, na qual descreve um fenômeno e registra a maneira que ocorre e, também como experimental, quando há interpretações e avaliações na aplicação de determinados fatores ou simplesmente dos resultados já existentes dos fenômenos.

Quanto à pesquisa, é uma pesquisa aplicada e um estudo de caso. Aonde a abordagem que foi elaborada tem enfoque na pesquisa quantitativa e qualitativa, uma vez que, estudos quantitativos, foram utilizados na identificação do ponto de vista dos colaboradores da empresa. Já o embasamento qualitativo, foi utilizado na abordagem com enfoque para melhor conhecimento da organização, uma vez que será baseado no ponto de vista dos gestores.

Segundo Diehl (2004) pode-se citar a correlação de variáveis ou descritivos (os quais por meio de técnicas estatísticas procuram explicar seu grau de relação e o modo como estão operando), os estudos comparativos causais (onde o pesquisador parte dos efeitos observados para descobrir seus antecedentes), e os estudos experimentais (que proporcionam meios para testar hipóteses).

No planejamento deste tipo de estudo, o primeiro passo a ser dado é no sentido de identificar as variáveis específicas que possam ser importantes, para assim poder explicar as complexas características de um problema (RICHARDSON, 1989).

Em pesquisas quantitativas, como o pano de fundo é a filosofia positivista, a validade é um atributo que se relaciona com a objetividade, com a possibilidade de repetição do experimento, com o fato de a pesquisa estar aberta à verificação por outras pessoas e com a capacidade de generalização.

Assim, para que uma pesquisa quantitativa seja considerada válida, outro pesquisador deve poder desenvolvê-la e chegar ao mesmo resultado. Nessa concepção, a ciência é vista com objetividade e tem caráter explicativo (MARTINS, 2004).

Os procedimentos técnicos foram bibliográficos, que tem por intuito a obtenção de dados, principalmente através de livros e artigos científicos. Trata-se da utilização do levantamento de toda a bibliografia já publicada em diversas formas e meios.

A metodologia usada para o desenvolvimento da pesquisa se caracterizou como sendo explicativa, pois objetivou identificar determinadas ocorrências ou variáveis que atingem o processo. A abordagem do estudo foi de tipologia quantitativa e descritiva. Foi descritiva, porque tratou de delinear e analisar características de fatos ou fenômenos. O meio de investigação foi a pesquisa de campo como procedimento de análise.

Para que os objetivos propostos pudessem ser alcançados fez-se necessário pesquisa bibliográfica acerca do novo modelo de Gestão de Pessoas e seus desafios frente às mudanças, foi pesquisado também as principais características pessoais de algumas gerações, suas contribuições para as organizações, relatos e comentários extraídos de livros e internet, estudos de caso e análise dos mais variados pontos de vista dos autores.

Com base nisso foram pesquisados os seguintes temas: Qualidade de Vida no Trabalho, Clima Organizacional e Gestão de Pessoas, e os principais autores por tema foram: Ana Cristina Limongi-França (QVT), Christophe Dejours (QVT), Stephen Robbins (QVT), Antônio Carlos Gil (Clima Organizacional), Ricardo Silveira Luz (Clima Organizacional), Peter Druker (Gestão de Pessoas), Idalberto Chiavenato (Gestão de Pessoas).

### 3.2 Sujeito do Estudo

O universo da pesquisa compreende a totalidade dos indivíduos que estará sendo analisado. Ressalta Roesch (1996, p.61) que “a população é um grupo de pessoas ou empresas que se interessa entrevistar ou questionar para o propósito específico de um estudo”. Para Richardson (1999) população consiste em um conjunto de elementos com determinadas características.

Quadro 3 - Sujeitos da Pesquisa

Objetivos Específicos		Sujeitos
A)	Identificar os objetivos da empresa com relação as práticas de QVT.	<b>Diretor</b>
B)	Examinar as práticas de Gestão de Pessoas no que tange a QVT dos colaboradores na empresa Haj Info.	<b>Diretor e Gestora de RH</b>
C)	Conhecer a percepção dos funcionários para com a empresa.	<b>Funcionários da empresa (todos)</b>
D)	Identificar pontos fortes e fracos na empresa com relação ao QVT	<b>Diretor/ Gestora de RH e Funcionários</b>
E)	Propor diretrizes para as empresas através do prognóstico encontrado na pesquisa.	<b>Autora do TCC (Lunaester)</b>

Fonte: Elaboração Própria

Para atingir o primeiro objetivo específico, identificar os objetivos da empresa com relação as práticas de QVT, foi fundamental a delegação do Diretor como sujeito de estudo. Em seguida, para o segundo objetivo, examinar as práticas de Gestão de Pessoas no que tange a QVT dos colaboradores na empresa Haj Info, foi realizado com a colaboração da Gestora de RH e do Diretor da empresa. Já no terceiro item, conhecer a percepção dos funcionários para com a empresa, todos os funcionários da empresa, totalizando 8 colaboradores foram necessários como sujeitos desse objetivo, acentuando que a Gestora de RH e o Diretor não estiveram presentes nessa contagem, ou seja, não foram nomeados para atingi-lo.

O quarto objetivo traçado, identificar pontos fortes e fracos na empresa com relação ao QVT, participaram como sujeito, todos, o Diretor, a Gestora de RH e os demais funcionários da empresa. Logo, para alcançar o último objetivo, propor diretrizes para a empresa através do prognóstico encontrado na pesquisa, o sujeito da pesquisa foi a autora do TCC, Lunaester Renata Lorenci.

Desta maneira a população utilizada engloba todos os funcionários da empresa estudada, Haj Info. Portanto considera-se uma pesquisa censitária que, para Zenone (2007, p.86), trata-se de uma pesquisa quantitativa no qual, todos ou maior número de indivíduos devem ser pesquisados.

### 3.3 Coleta de Dados

Cunha (1982) e Gil (1995) em relação ao instrumento de coleta de dados em estudo de usuários constatam que o questionário é o mais frequentemente utilizado para obtenção de dados nas pesquisas sociais. Consiste numa lista de questões a serem propostas pelo pesquisador junto aos informantes para obtenção de dados, escolhidos pelos mais diversos métodos de amostragem.

Na visão de Barros e Lehfeld (2000 p. 90) o questionário é o instrumento mais usado para o levantamento de informações, portanto, junto à entrevista, formam os métodos mais utilizados para a realização de pesquisas sobre a necessidade de informação. Recomendam que o mesmo não está restrito a uma determinada quantidade de questões, porém aconselham que não seja muito exaustivo, desanimando o pesquisador.

Quadro 4- Coleta de Dados

Objetivos Específicos	Sujeitos	Coleta de Dados
A) Identificar os objetivos da empresa com relação as práticas de QVT.	<b>Diretor</b>	<b>Entrevista</b>
B) Examinar as práticas de Gestão de Pessoas no que tange a QVT dos colaboradores na empresa Haj Info.	<b>Diretor e Gestora de RH</b>	<b>Entrevista</b>
C) Conhecer a percepção dos funcionários para com a empresa.	<b>Funcionários da empresa (todos)</b>	<b>Questionário</b>
D) Identificar pontos fortes e fracos na empresa com relação ao QVT	<b>Diretor, Gestora de RH e Funcionários</b>	<b>Questionário e entrevista</b>

E)Propor diretrizes para as empresas através do prognóstico encontrado na pesquisa.	<b>Autora do TCC (Lunaester)</b>	-----
---	--------------------------------------	-------

Fonte: Elaboração Própria

A entrevista utilizada na pesquisa, foi a semiestruturada, uma vez que foi seguida através de um conjunto de questões previamente estabelecidas. Porém, também permitiu-se incluir outras questões ao decorrer da entrevista, não planejadas inicialmente.

O objetivo da entrevista foi criar maior proximidade com os gestores da empresa, e da empresa em sua totalidade, para assim averiguar as dimensões de Walton com relação aos conhecimentos adquiridos sobre a Haj Info. Esse primeiro contato com a organização foi feito à distância no dia 22 de setembro de 2020 por meio do sistema Zoom, software para serviço de conferência remota, com duração total de 50 minutos, e esta demonstrou disposição em ceder as informações necessárias ao estudo, porém solicitou sigilo a respeito de seus funcionários e os respectivos nomes. Para o primeiro objetivo foi elaborada uma entrevista semiestruturada com o diretor, visando identificar os objetivos da empresa com as práticas de QVT exercidas pela mesma.

Logo, a segunda entrevista foi feita de forma online também, através do software Zoom e o escopo das duas estão no roteiro em anexo ao apêndice. Para a mesma realizou-se uma entrevista semiestruturada, categorias de análise proveniente da fundamentação teórica, a entrevista foi aplicada no dia 20 de outubro de 2020, com foco no próximo objetivo onde foi incluída a participação da Gestora de RH Nathallya Aguiar. Diante desse propósito foi aproveitada uma parte da entrevista realizada para o primeiro objetivo, visto que esse foi para examinar as práticas de Gestão de Pessoas no que tange a QVT dos colaboradores na empresa Haj Info.

Assim para o último objetivo que rege a identificação dos pontos fortes e fracos da organização, foi analisado através do questionário aplicado aos colaboradores, junto da entrevista aplicada aos gestores.

A pesquisa foi realizada em apenas uma organização, a Haj Info, a fim de levantar características particulares a esta, objetivando contribuir de forma específica aos processos da organização. Desta forma a estruturação do estudo poderá auxiliar em futuras pesquisas, mas seus resultados dificilmente poderão ser reaplicados a outras organizações, vista a grande influência dos fatores internos para a pesquisa.

As categorias de análise do questionário e entrevista foram estratificadas através das dimensões de QVT do modelo de Walton: Compensação Justa e Adequada; Condições de Trabalho; Uso e Desenvolvimento de Capacidades; Oportunidade de Crescimento e Segurança; Integração Social na Organização; Constitucionalismo; O Trabalho e o Espaço Total de Vida. Por conseguinte, as perguntas da entrevista foram abertas, oportunizando ao entrevistado uma resposta abrangente sobre as questões.

Como colocado por Cruz e Ribeiro (2003, p.17) a pesquisa de campo envolve "técnicas de coleta e apresentação de dados e uma discussão qualitativa dos resultados". O levantamento do problema de pesquisa leva a análise classificada como qualitativa, pelo fato de considerar a relação dinâmica entre o mundo real e sujeito, não permitindo o controle das variáveis. "O dado qualitativo é uma forma de quantificação do evento qualitativo que normatiza e confere um caráter objetivo à sua observação" (PEREIRA, 2001, p.21).

Logo para o terceiro objetivo, conhecer a percepção dos funcionários para com a empresa, foi realizada a pesquisa de campo, cuja verificação de dados se concluiu através da aplicação de um questionário aplicado no dia 26 de outubro de 2020 com 55 questões com respostas fechadas, e somente 6 questões abertas para a possibilidade de resposta. Esse questionário foi aplicado através do Google Forms. Visando obter uma atenção plena dos funcionários, solicitou-se a Gestora de RH, Nathallya Aguiar, que intercedesse requisitando à todos uma resposta ágil do questionário. O questionário realizado está anexado ao apêndice do trabalho.

As questões foram abertas e fechadas e possuíam cinco alternativas de repostas, baseadas na escala Likert de 1 a 5, na qual foi analisado através das escolhas de respostas marcadas pelos respondentes o grau das práticas de gestão e comportamento expressado na empresa.

Para a coleta de dados, foi utilizado o modelo de questionário indicado no livro Diagnóstico Organizacional para Qualidade e Produtividade (FERREIRA, 1998). Entre os critérios selecionados que compõem o questionário para a sondagem, estão: escolaridade média; benefícios fornecidos pela empresa; abordagem dos funcionários; recursos humanos e comportamento organizacional.

Com a finalidade de atingir o quarto objetivo, identificar os pontos fortes e fracos da empresa, utilizou-se a mesma entrevista e o questionário aplicado para os objetivos anteriores.

Como último objetivo do estudo foi a intenção de propor diretrizes para as empresas através do prognóstico encontrado na pesquisa, esse será proposto ao dono a proprietário Harley.

Como não se coletaram dados novos para propor as diretrizes, ou seja houveram elementos na coleta de dados, visto que o material utilizado para a conclusão da mesma foi resultante do colhido nas etapas acima.

Uma das limitações a considerar é o viés do respondente, verificando o fator de alteração causado por questionários na realidade, um tanto quanto distante da prática. O presente estudo aborda aspectos administrativos da Qualidade de vida no trabalho, não entrando no mérito da medicina, sociologia, ergonomia, entre outras disciplinas que contribuem ao tema.

A localização das informações foi através de bancos de dados e em bibliotecas. Dito isto, com a pesquisa bibliográfica, o pesquisador tem um contato mais de perto daquilo que está sendo escrito sobre determinado assunto, tendo o reforço paralelo para análise de suas pesquisas ou a manipulação de suas informações (MARCONI; LAKATOS, 2001 apud ZULIETTI, 2012).

### 3.4 Técnicas de análise de dados

Quanto à análise de dados, a pesquisa se conciliou sendo em abordagem quantitativa, pois foi proposto a aplicação de questionário, a fim de identificar e analisar os dados através de cálculos estatísticos em porcentagem detalhados pelos gráficos resultante da pesquisa aplicada no Google Forms. E também uma abordagem qualitativa, como técnica de análise qualitativa foram utilizados uma análise de conteúdo através da entrevista realizada com o Diretor e a Gestora de RH, cuja entrevista foi gravada e preenchida uma transcrição, onde foi identificado os pontos de divergências e pontos contraditórios no discurso dos colaboradores.

Neste sentido, Gil (2008, p.121) caracteriza o questionário como sendo “A técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimento, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado”.

Quanto à tabulação dos dados obtidos, os mesmos foram apresentados em gráficos buscando facilitar o entendimento das respostas. Em relação aos dados quantitativos obtidos, foi utilizada a Média Aritmética Simples, para averiguação e análise dos resultados.

Objetivando expor os dados de forma que a veracidade das respostas seja mantida, utilizou-se o método de tabulação eletrônica, tratando de forma estatística os dados colhidos. Após análise dos dados, os resultados foram expostos, buscando demonstrar a importância que cada um teve para o desenvolvimento desta pesquisa, cada pergunta foi tratada correlacionada aos objetivos específicos a cerca desse estudo.

### 3.5 Limitação do Estudo

A limitação do estudo foi voltada apenas para aplicação da pesquisa na empresa Haj Info, localizada em São José- SC, e aos funcionários presentes na empresa até 22 de setembro de 2020.



## 4. ANÁLISE DE DADOS

Neste capítulo serão apresentadas as características da empresa analisada, os dados coletados através das ferramentas de pesquisa selecionadas para cada objetivo específico, e a análise desses dados, traçando um paralelo entre a percepção dos colaboradores e da empresa a respeito do tema Qualidade de Vida no Trabalho.

### 4.1 Apresentação da empresa Haj Info

A empresa Haj Info foi fundada em 2004, e nasceu do desejo de seu fundador, Harley Júnior Aguiar, que já trabalhava a área de tecnologia, em oferecer ao mercado corporativo e governamental, através de uma estrutura enxuta e eficiente, produtos e serviços com qualidade a preços justos. Atualmente a empresa possui uma unidade em Curitiba-PR e outra em São José-SC.

A Haj Info desenvolve projetos completos de TI para todos os tipos de organizações do setor público ou privado, com os mais elevados níveis de exigência e conformidade. Entre os serviços oferecidos, estão o suporte e gerenciamento do ambiente (Managed Services), monitoramento de ativos de rede. Serviços de nuvem, onde ajudam a identificar os serviços que mais beneficiam da nuvem, gerenciando o ambiente e monitorando a infraestrutura na cloud.

Missão, visão e valores da empresa:

**Missão:** Ser agente de Integração de soluções tecnológicas.

**Visão:** Ser líder de atuação e referência no segmento de integração de soluções tecnológicas em SC.

**Valores:**

Inovação - Sempre existirá uma maneira mais eficaz de realizar uma ação, por isso a inovação deve ser constante para o desenvolvimento de um projeto, um negócio e o seu respectivo sucesso.

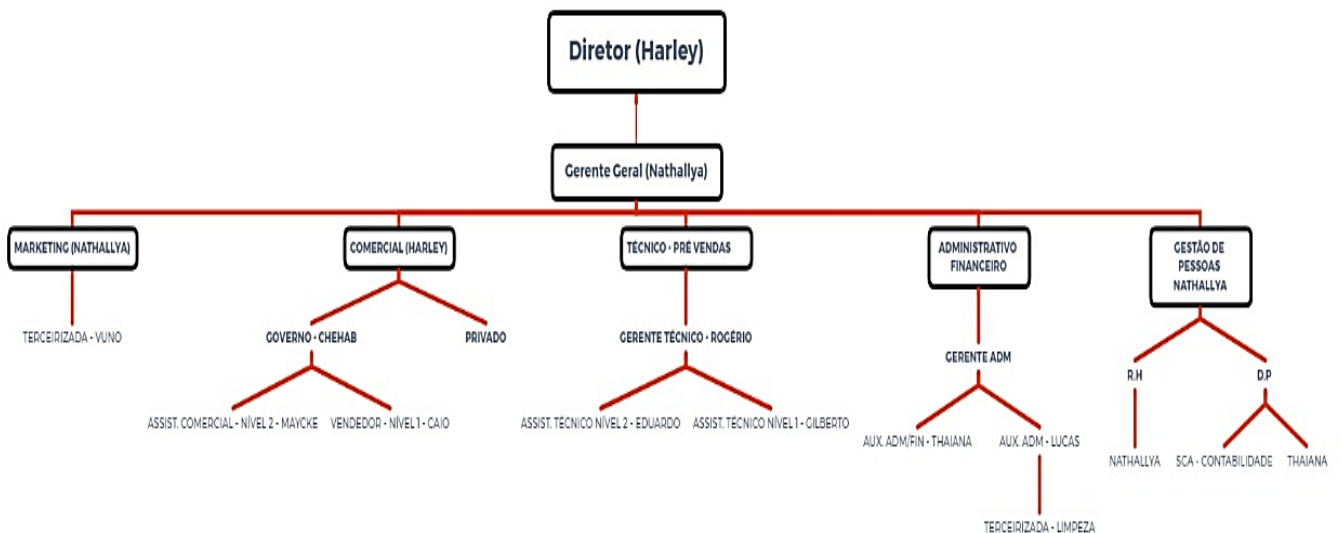
Transparência - Atuamos pela perspectiva de uma gestão transparente, onde a informação é compartilhada democraticamente, priorizando relações mais horizontais dentro da organização.

Flexibilidade - É uma característica de uma organização de gestão horizontal, empática que reflete resultados positivos para o desenvolvimento de equipes, incitando a prontidão para mudanças.

Competência - Através do incentivo ao desenvolvimento gerado pelas capacitações e certificações disponibilizadas constantemente, nossa organização agrega valor disponibilizando para o mercado Governamental e Corporativo uma equipe de alta performance.

O Organograma Linear não tem enfoque na hierarquização dos setores da empresa, mas sim nas funções, tarefas e atividades relacionadas a cada parte. A função desse tipo de organograma na Haj Info é demonstrar as responsabilidades de cada funcionário da empresa. Segue abaixo o Organograma Linear da empresa:

Figura 3 - Organograma Linear Haj Info



Fonte: A empresa (Haj Info)

#### 4.2 Práticas de gestão de pessoas relacionadas ao QVT da empresa

Visando atender o segundo objetivo, examinar as práticas de Gestão de Pessoas no que tange a QVT dos colaboradores na empresa Haj Info, foi realizado com base nas perspectivas relatadas através da entrevista executada com a Gestora de RH e o Diretor, e demonstradas a seguir.

Vários instrumentos são utilizados para garantir o QVT na organização, tais como: registro de produtividade e de presença diária, reuniões com os colaboradores, com os chefes e supervisores, comunicação e tratamento horizontal, planos e benefícios oferecidos pela empresa.

Além dos investimentos visando garantir que as condições de trabalho sejam boas no que se refere ao ambiente físico, a empresa visa manter o clima organizacional aliados às necessidades de bem-estar, motivação e satisfação através das seguintes ações:

Administração dos planos de serviços e benefícios oferecidos aos colaboradores. O plano de serviços e benefícios oferecidos pela empresa, representa uma remuneração indireta podendo ser interpretado como um agente maximizador da remuneração direta por preencher necessidades identificadas junto aos funcionários.

Também é um importante mecanismo de ação para a implementação e manutenção da Qualidade de Vida no Trabalho e do clima de satisfação por atuar associado às necessidades humanas. Os benefícios concedidos pela empresa dividem-se em vale-alimentação (totalizando R\$ 21,00 por dia trabalhado), esse vale não gera nenhum desconto na folha de pagamento. Contudo, o colaborado pode optar pelo vale-transporte e plano de saúde, porém com os devidos descontos na folha de pagamento. O plano de saúde que a empresa fornece é o Life Day que oferece desde plano de medicamento, até consultas. Esse plano é descontado 50% na folha de pagamento e 50% a empresa arca com os custos.

A empresa disponibiliza também aos seus funcionários, o celular da empresa, muito utilizado para ligações e uso no dia a dia, dispensando aqui, um grande custo que poderia acarretar aos funcionários, caso não houvesse a disponibilidade desse celular empresarial.

O diretor e a gestora de RH se demonstraram a disposição aos seus colaboradores para eventuais conversas e pontuações, após a realização de uma consultoria na qual reorganizam o funcionamento das atividades. Há reuniões como meio de estabelecer feedbacks mútuos, para que possam também ouvir as demandas dos colaboradores.

A Haj Info incentiva a capacitação dos seus colaboradores, a empresa é associada da AEMFLO (Associação Empresarial da Região Metropolitana de Florianópolis) e através deles existem uma série de cursos, desde o departamento RH, financeiro, comercial, entre outros, mais focados para o administrativo. Já para o técnico, arcam com certificações, como da DELL, por exemplo. Disponibilizam aos colaboradores diversos cursos necessários para que seja possível trabalhar com os produtos fornecidos pela empresa e entregar um serviço de qualidade.

Além disso, oportunizam todos esses cursos, tanto para administrativo, quanto para o técnico para que se mantenham sempre atualizados no mercado.

Conforme observa-se nas imagens abaixo, é possível notar que a empresa dispõe de uma estrutura de trabalho funcional. Todos os funcionários possuem um local de trabalho próprio, com os melhores equipamentos de tecnologia do mercado, segundo os gestores e seus colaboradores, também conta com móveis planejados de alta qualidade. O ambiente de trabalho, é arejado, limpo, possui luminosidade, e todas as áreas da empresa contam com climatização.

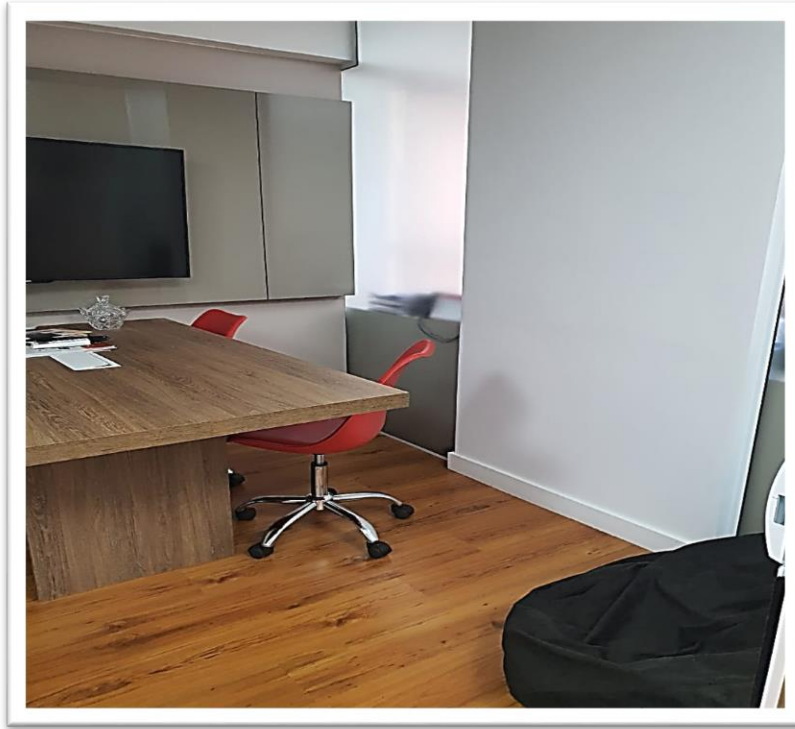
A empresa possui uma cozinha própria com todos os equipamentos a dispor do funcionário, o colaborador pode preparar suas refeições durante o dia nesse ambiente e se alimentar nesse espaço fornecido pela Haj Info. A sala de reuniões contém uma mesa, um sofá e uma tela de TV de tela plana, muito utilizada nos feedbacks que ocorrem trimestralmente, durante as reuniões. Quanto à segurança, o prédio possui porteiro no horário comercial, e apenas quem possui o cartão de liberação da entrada, ou conforme solicitado braviamente, poderá frequentar o prédio.

Fotografia 1 - Área de Trabalho Haj Info



Fonte: A empresa (Haj Info)

Fotografia 2- Sala de Reunião



Fonte: A empresa (Haj Info)

Fotografia 3- Cozinha Haj Info



Fonte: A empresa (Haj Info)

Analisando os critérios apresentados no modelo de Walton (1973), percebe-se que são intervenientes na qualidade de vida no trabalho de modo geral. Sendo tais aspectos determinantes dos níveis de satisfação experimentados pelos clientes internos, repercutindo nos níveis de desempenho. Estes se dividem em oito categorias conceituais, cujo 3 puderam ser encontrados através de uma entrevista com a Gestora de RH e o Diretor, na empresa Haj Info, como:

- ✓ Integração social na organização do trabalho (igualdade de oportunidades, ausência de preconceitos, relacionamentos interpessoais e grupais). As integrações sociais são realizadas mensalmente pela empresa, há eventuais saídas para almoçarem juntos, há um clima mais informal na empresa, onde dialogam com todos com transparência e irreverência. Os eventos de final de ano são marcantes na empresa, todos dias que há aniversariantes presentes na Haj Info, ocorrem celebrações, confraternizações com fornecimento de um Coffee Break, favorecendo um clima mais leve de amizade entre seus colaboradores.
- ✓ Relevância social da vida no trabalho (imagem da empresa, responsabilidade social pelos produtos e serviços da empresa). Na Haj Info encontra-se alta responsabilidade social pelos serviços, pois preocupam-se constantemente com os produtos fornecidos e serviços oferecidos pelos clientes. Além disso, há um grande foco em benefício da qualidade e visão da imagem da empresa quanto à sociedade, a empresa possui uma imagem positiva no mercado em que está inserida.
- ✓ Constitucionalismo na organização do trabalho (garantias á leis e direito trabalhista, liberdade de expressão). A garantia á leis e direitos trabalhistas ganham grande enfoque na empresa estudada, uma vez que a Haj Info cumpre com todos os direitos jurídicos com os seus funcionários, assegura o direito à individualidade do colaborador, tanto dentro, quanto fora da organização, e permite que ele se exponha, sem ser repreendido.

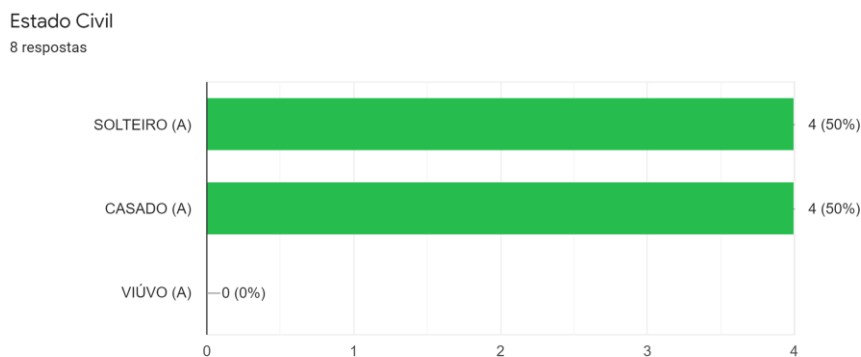
### 4.3 A percepção dos funcionários quanto às práticas de gestão de pessoas no que tange o QVT da empresa

Com a perspectiva de atender o terceiro objetivo, conhecer a percepção dos funcionários em relação ao QVT e as práticas produzidas pela empresa, o mesmo foi analisado através de um questionário aplicado e relatado abaixo. Conforme apresentado no capítulo de procedimentos metodológicos o questionário utilizado para avaliar a percepção dos colaboradores foi elaborado com base no modelo de Walton, utilizando os oito critérios propostos pelo autor.

#### 4.3.1 Perfil dos Respondentes

Para o questionário foram coletados dados de 8 funcionários, foi observado que 50% são casados; 50% solteiros; não havendo nenhum entrevistado viúvo, conforme mostra o gráfico.

Gráfico 1 - Estado Civil

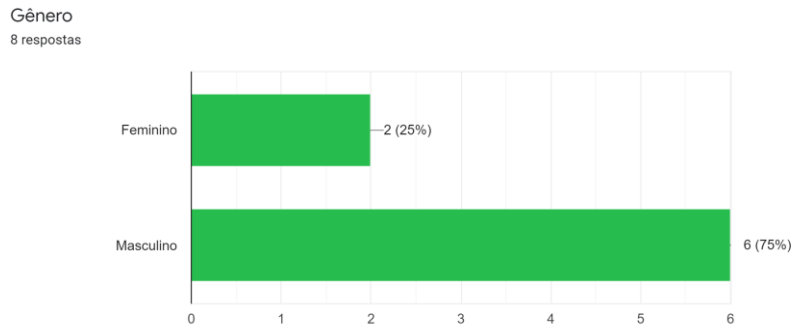


Fonte: Elaboração própria

Uma pesquisa realizada pela plataforma de recrutamento Revelo relatou que a presença feminina no mercado de trabalho de tecnologia apresenta crescimento. Em 2017, as mulheres respondiam por apenas 10,9% das vagas, já em 2020, o número subiu para 12%. O Gráfico 2, gerou um perfil de 25% de respondentes do sexo feminino e, em sua grande maioria, 75% do sexo masculino. Porém, isso demonstra que a o percentual de mulheres na Haj Info, está acima

da média brasileira exposta na pesquisa, se tornando um número significativo nesse mercado de trabalho.

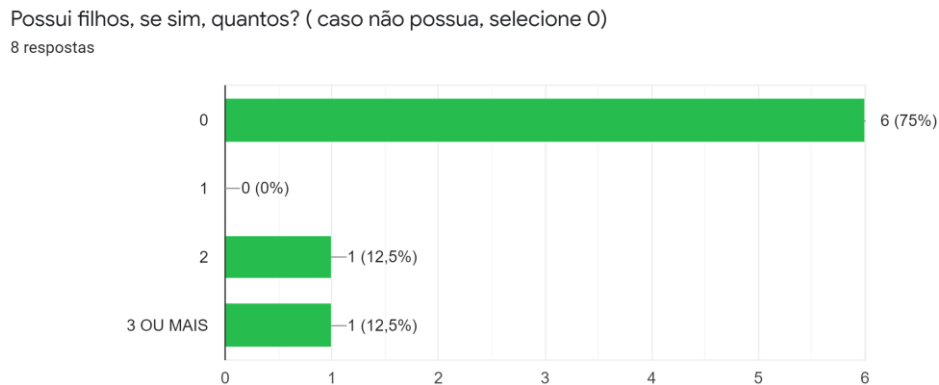
Gráfico 2 - Gênero



Fonte: Elaboração própria

A grande maioria dos respondentes da pesquisa não possuem filhos, foram 75% dos entrevistados, e apenas 25% responderam que possuem 2 ou mais filhos, resultando na minoria total. Em decorrência dessa questão, a análise foi realizada de forma individual, uma vez que os funcionários com filhos, possuem um perfil de exigências diferentes, em questão de QVT, planos de benefícios, quanto aos que não possuem.

Gráfico 3 - Filhos

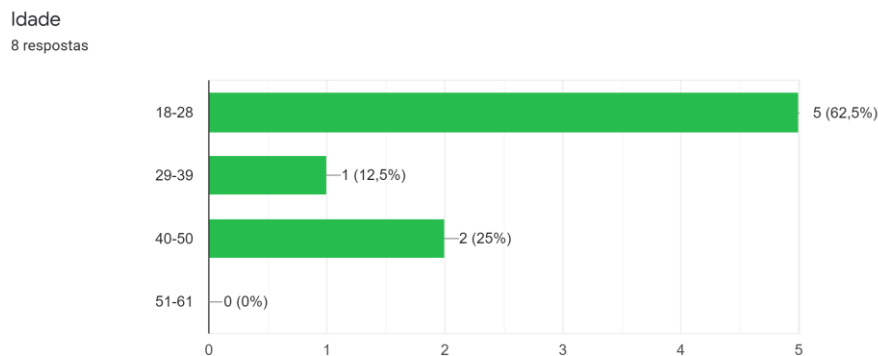


Fonte: Elaboração própria



O perfil da faixa etária dos funcionários entrevistados resultou em um índice inexistente de funcionários na organização com idade entre 51 até 61 anos, 12,5% com idade entre 29 e 39 anos, 25% com idade entre 40 e 50, sendo a grande maioria dos respondentes resultando em 62,5% com idade entre 18 e 28 anos.

Gráfico 4 - Idade

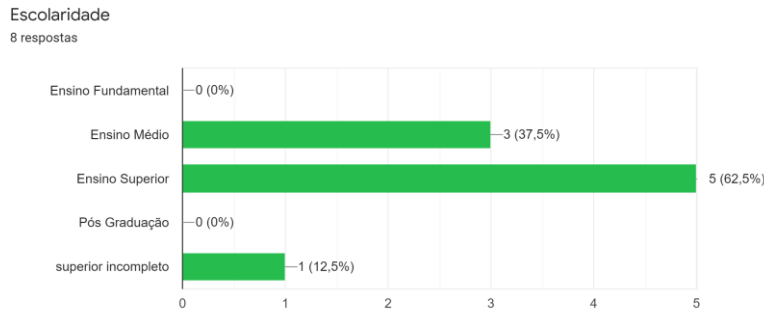


Fonte: Elaboração própria

Em relação ao nível de escolaridade dos funcionários, verificou-se que 37,5% possuem apenas o ensino médio, e 62,5% estão cursando e/ou tem curso superior, também foi comprovado um índice nulo de respondentes que possuem somente o ensino fundamental e pós graduação.

Quanto ao curso exercido dos respondentes, verificou-se numa questão aberta que a formação está entre os cursos de Administração, Economia, Ciências Contábeis, Sistemas de Informação e Psicologia. Além de cursos técnicos em rede de computadores exercido pela maioria dos colaboradores.

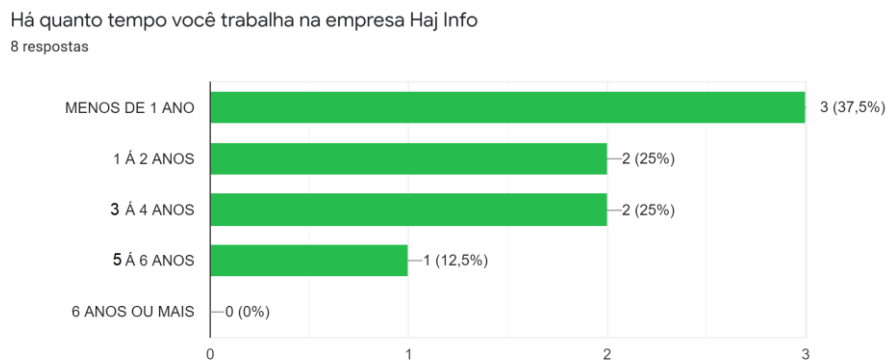
Gráfico 5 - Escolaridade



Fonte: Elaboração própria

Outro dado levantado foi quanto ao tempo de trabalho na empresa. Surpreendentemente, verificou-se que cerca de 37,5% dos entrevistados estão há menos de 1 ano na firma. Os restantes 50% afirmaram estar de 1 a 4 anos na organização estudada, e apenas 12,5% de 5 a 6 anos. Diante disso, através de uma entrevista com o Diretor, Harley Aguiar, mencionou que a empresa teve um alto crescimento nesses últimos anos, e devido a isso, tiveram que contratar mais funcionários, desse modo, o elevado percentual de colaboradores na empresa, se origina do seu crescimento, não da sua rotatividade.

Gráfico 6 - Tempo de Trabalho na Haj Info



Fonte: Elaboração própria

#### 4.4 Discussão das dimensões de QVT

Neste trabalho foram coletadas informações de como os colaboradores analisam a qualidade de vida no trabalho na empresa Haj Info, tendo como base as dimensões propostas por Walton (1975) que são: Compensação Justa e Adequada; Condições de Trabalho; Uso e Desenvolvimento de Capacidades; Oportunidade de Crescimento e Segurança; Integração Social na Organização; Constitucionalismo; O Trabalho e o Espaço Total de Vida.

#### 4.4.1 Compensação Justa e Adequada:

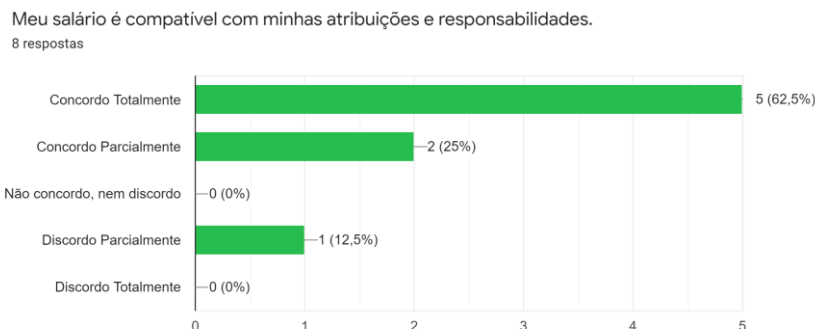
A dimensão Compensação Justa e Adequada é considerada fator essencial da QVT por estar associada a quatro variáveis que são: equidade interna e externa; justiça na compensação; partilha nos ganhos de produtividade e proporcionalidade entre salários.

Gráfico 7- Atribuições



Fonte: Elaboração própria

Gráfico 8 - Salário x Atribuições

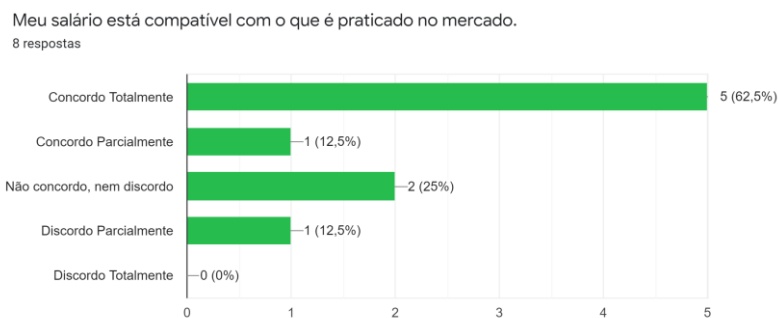


Fonte: Elaboração própria

O salário dos colaboradores da Haj Info, está em R\$ 2500,00 e R\$ 10000,00, diante disso, comparando com o valor pago por outras empresas do mesmo ramo, a empresa demonstrou-se estar remunerando de forma justa os seus funcionários, dentro da média salarial do mercado de trabalho atual.

Uma vez que a média salarial do brasileiro é de R\$ 2340,00 segundo dados levantado pela 58ª Pesquisa Salarial da Catho, enquanto a média salarial de Santa Catarina é de R\$ 2355,82. Pode-se observar então que a empresa pratica um valor acima da média geral e do estado de SC. Além disso, o colaborador da Haj Info, conta com diversos benefícios (desconto plano de saúde, vale alimentação, vale transporte) que não estão somados no valor citado acima.

Gráfico 9 - Salário x Mercado



Fonte: Elaboração própria

Nesse contexto, é importante ressaltar, conforme Limongi-França (2012), que a adequação da compensação recebida é um conceito relativo, podendo ser focalizada sob ângulos distintos, seja relacionando o salário com o esforço físico ou mental, com as habilidades requeridas para a atividade, com a experiência do trabalhador, com a responsabilidade do cargo, procurando estabelecer uma relação de proporcionalidade entre os diversos níveis de compensações na empresa, ou ainda, uma relação entre os padrões salariais da instituição com o mercado de trabalho setorial ou geral.

Walton afirma que a remuneração paga aos funcionários “é necessária para atender as necessidades pessoais, sociais e econômicas do trabalhador”. Todas as questões que foram apresentadas para avaliar o item compensação justa e adequada, grande maioria dos respondentes demonstram estar em concordância parcial com o salário que vem sendo pago.

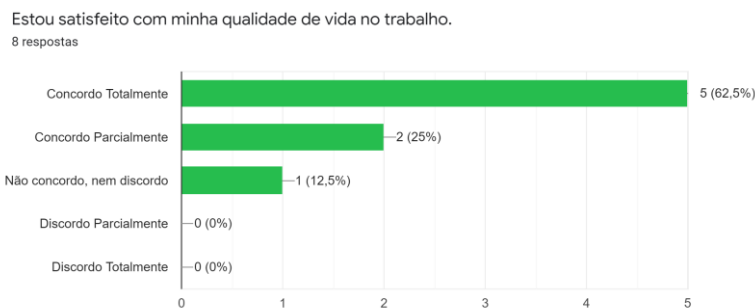
Como também às suas atribuições e o valor demonstrado no mercado, dessa forma, esse item apresentou-se como um ponto forte e positivo, adotado pela organização em que os funcionários entrevistados estão inseridos. A importância dessa dimensão para a empresa é grande, uma vez que quando os indivíduos conseguem satisfazer as suas necessidades pessoais, tendem a serem mais motivados e produtivos no seu trabalho diário.

#### 4.4.2 Condições de Trabalho

A dimensão Condições de Trabalho abrange as seguintes variáveis: jornada de trabalho razoável; ambiente físico seguro e saudável e ausência de insalubridade. Os resultados quanto a esta dimensão foram satisfatórios e mostram que a maioria do percentual de respondentes da pesquisa estão em concordância com o a qualidade de vida no trabalho da empresa Haj Info.

Sendo isto de grande importância, pois através dessas boas práticas a instituição contribui para fatores como motivação, boa saúde mental e física do servidor, evitando assim problemas como absenteísmo.

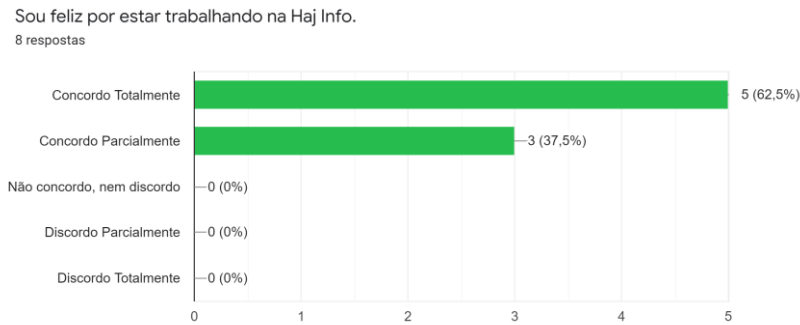
#### Gráfico 10 - Satisfação QVT



Fonte: Elaboração própria

O gráfico 11 retrata um percentual significativo de entrevistados que demonstraram estarem felizes por trabalharem na empresa Haj Info. Pesquisas relatam que colaboradores felizes, somam na organização, alavancando os resultados da empresa.

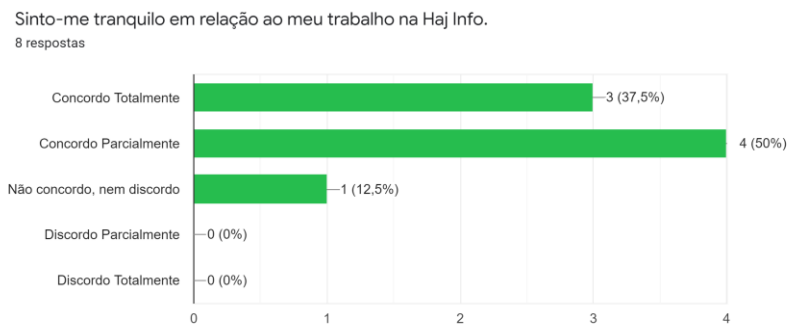
Gráfico 11- Felicidade Trabalho Haj Info



Fonte: Elaboração própria

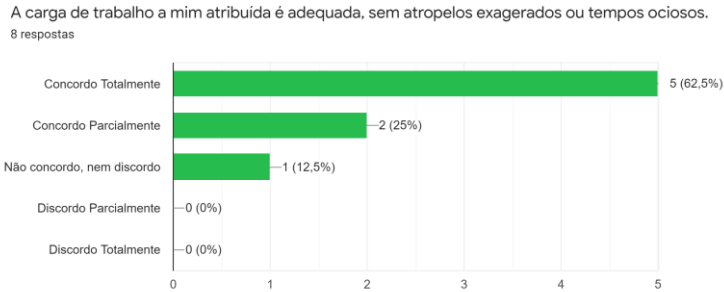
O resultado do Gráfico 12 demonstra uma maioria de percentual em Concordância Parcial e Não concordo, nem discordo, quanto a tranquilidade do trabalho exercido na empresa, ou seja, um fato que poderá ser possivelmente observado e trabalhado na organização, visando a melhoria do bem estar dos colaboradores e tornando-os mais seguros em relação ao desenvolvimento do seu trabalho.

Gráfico 12- Tranquilidade Trabalho Haj Info



Fonte: Elaboração própria

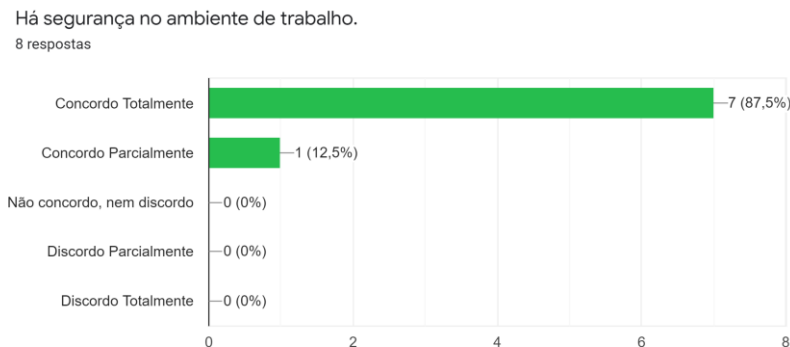
Gráfico 13 - Carga de Trabalho Haj Info



Fonte: Elaboração própria

O Gráfico 14 contabilizou um percentual alto, quanto á afirmação referente a segurança de trabalho, o mesmo se deve a empresa oferecer um prédio seguro aos seus funcionários, como citado na apresentação e um ambiente com uma estrutura funcional.

Gráfico 14 - Segurança Haj Info



Fonte: Elaboração própria

Considerando os ensinamentos de Walton (1975), o qual associa as condições de trabalho a fatores como: jornada de trabalho razoável, ambiente físico seguro e saudável e ausência de insalubridade e, em consonância com Lima (1995 como citado em Diniz, Correia, Silva e Damorim, (2012), que relaciona esta dimensão quanto às exigências físicas restritas à jornada de trabalho razoável e ambiente físico seguro e saudável que resguarde a saúde e a vida com a ausência de insalubridade, as informações obtidas com essa pesquisa puderam explicar de forma viável a análise desta dimensão de QVT, confirmando a satisfação dos colaboradores no que diz respeito aos fatores observados nesta dimensão.

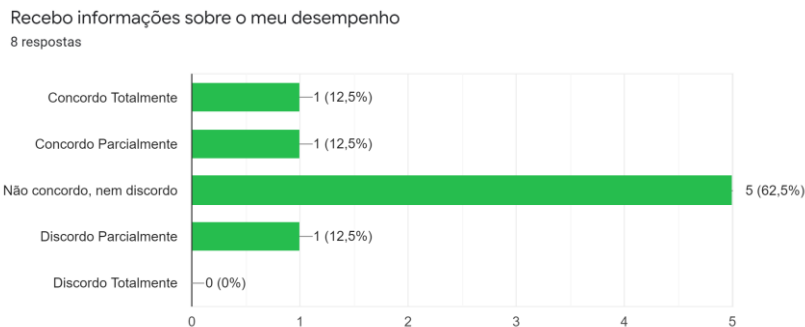
Embora haja um índice de respondentes que estão pouco satisfeitos quanto as condições de trabalho ofertadas pela organização, cabe a gestão da empresa estabelecer ações estratégicas com o intuito de identificar quais são as reivindicações e implementar melhorias no ambiente, ofertando melhores condições de trabalho para que todos sintam-se satisfeitos quanto a estes requisitos.

#### 4.4.3 Uso e Desenvolvimento de Capacidades

As variáveis da dimensão Uso e Desenvolvimento de Capacidades são compreendidas em: autonomia; habilidades múltiplas; informações sobre o processo de trabalho e autocontrole relativo.

Em função disso, é muito relevante o desenvolvimento dessas questões observadas. Assim para que haja possíveis melhorias nesses tópicos relatados, oportunizando um aumento gradativo na satisfação, junto ao seu reconhecimento para a organização e assim ampliando o contentamento dos colaboradores, alavancando um melhor desempenho de seus papéis na Haj Info conjuntamente a avaliação dos mesmos.

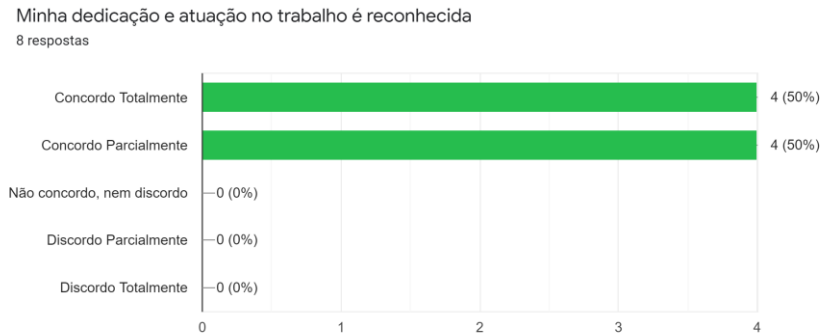
#### Gráfico 15 - Informações Desempenho



Fonte: Elaboração própria



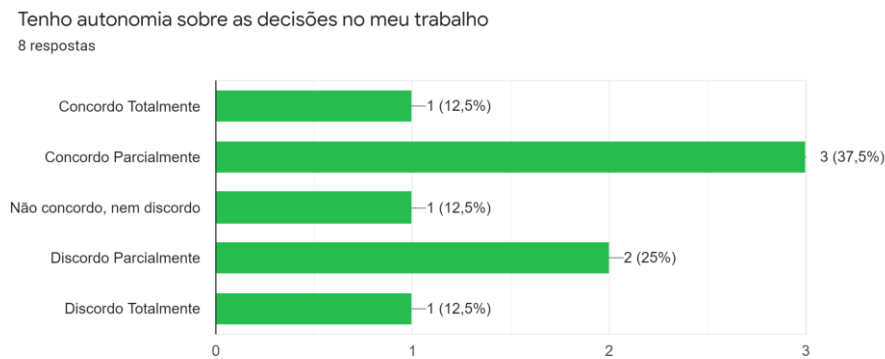
Gráfico 16- Reconhecimento dedicação Haj Info



Fonte: Elaboração própria

Conforme mostra o Gráfico 17 referente a autonomia nas decisões observou-se uma insatisfação por parte dos entrevistados quanto a mesma, assim como nos quesitos que abrangem, recebimento de informações sobre o desempenho, feedback e abertura para criação de coisas novas.

Gráfico 17 - Autonomia no Trabalho

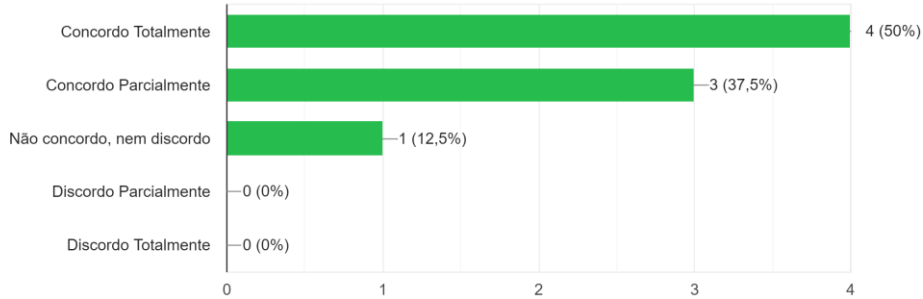


Fonte: Elaboração própria

A autonomia torna o empregado capaz de tomar suas próprias decisões em relação à atividade que desempenha (SANTOS, 2012). Ressalta-se então a importância dos funcionários terem a liberdade para tomar decisões próprias sem interferências externas no ambiente de trabalho, o que acarretaria em um ambiente desconfortável e problemático de se trabalhar.

### Gráfico 18- Liberdade na empresa

Possuo liberdade para criar coisas novas no trabalho.  
8 respostas



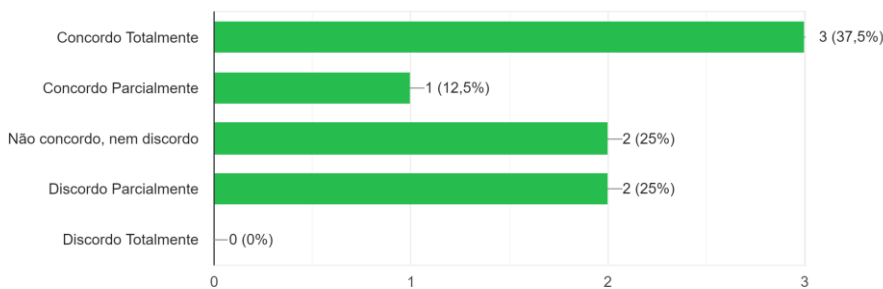
Fonte: Elaboração própria

Santos (2012) ressalta que o feedback é uma informação valiosa, pois a partir dele o funcionário recebe informações sobre a avaliação de seu desempenho, permitindo que ocorram melhorias contínuas.

Referente a essa dimensão é possível avaliar no Gráfico 19 uma insatisfação recorrente quanto ao recebimento de feedbacks, assim como no Gráfico 15, sobre avaliação de desempenho. Isso se deve a empresa praticar o feedback apenas trimestralmente, não ocorrendo de forma contínua na organização, o que se revelou algo insatisfatório para os colaboradores da Haj Info na pesquisa.

### Gráfico 19 - Feedback na Organização

Estou satisfeito com o feedback dado pela organização sobre o meu trabalho.  
8 respostas



Fonte: Elaboração própria

Como cita Limongi-França (2012), a autonomia pode ser entendida como a responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas, bem como manter uma independência para desempenhá-las. Portanto, ao considerar as respostas da maioria dos entrevistados fica evidente que os funcionários não se sentem à vontade para tomar decisões no que se refere a melhorar o desenvolvimento de suas atividades.

#### 4.4.4 Oportunidades de Crescimento e Segurança

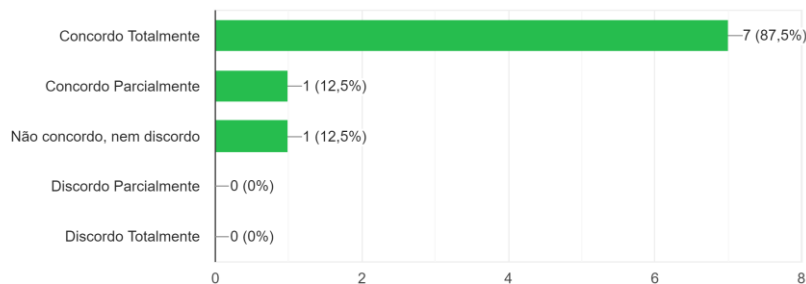
Nessa dimensão estão compreendidas as seguintes variáveis: possibilidade de carreira; crescimento pessoal; perspectiva de avanço salarial e segurança no emprego. Analisando-se os dados referentes a esta dimensão, constatou-se um maior percentual dos entrevistados da empresa estão de acordo com as afirmações quanto às atribuições oferecidas aos cargos e crescimento pessoal. Contudo há um percentual latente e desacordo ou concordância parcial quanto quesitos, crescimento de carreira, avanço salarial e estabilidade se contrapondo a isso.

Pode-se observar nas ações implementadas pelas empresas, tais como qualificação e promoções dos colaboradores, o quanto a prática empresarial está de fato sintonizada com o respeito e a valorização dos empregados, ofertando oportunidades de crescimento pessoal.

#### Gráfico 20- Conteúdo do cargo x Competências

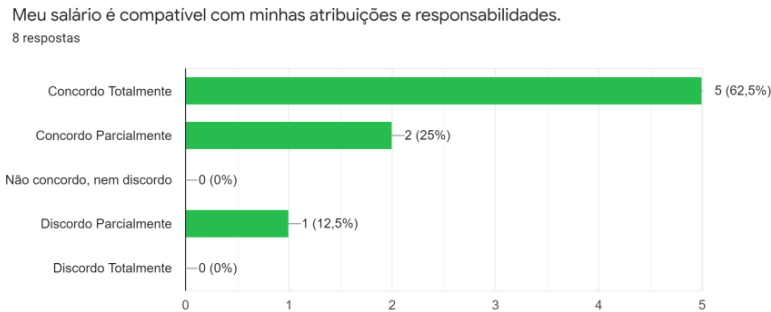
O conteúdo do meu cargo é compatível com minhas competências: utilizo meus conhecimentos, capacidades e habilidades nas tarefas desenvolvidas.

8 respostas



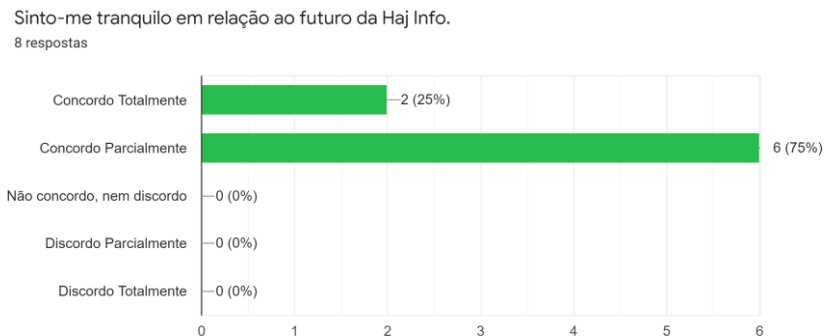
Fonte: Elaboração própria

### Gráfico 21- Salário x Atribuições



Fonte: Elaboração própria

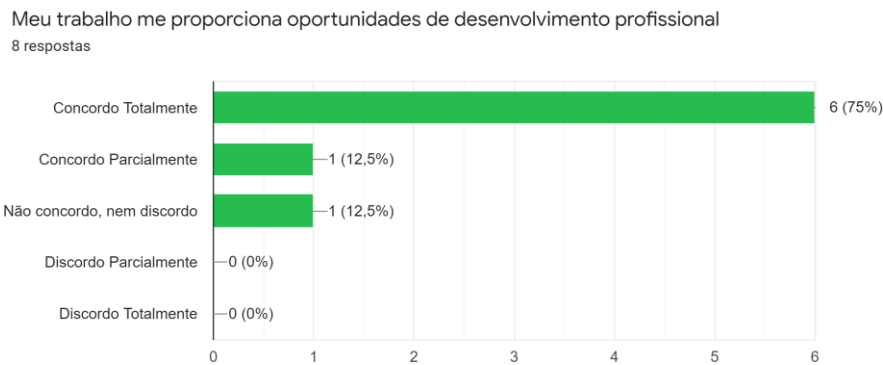
### Gráfico 22- Tranquilidade futuro Haj Info



Fonte: Elaboração própria

Conforme o entrevistado do questionário, número 3, e salientando o resultado positivo dos Gráficos abaixo: “Um ponto muito positivo na Haj Info, são as chances que lhe são dadas, para você mostrar seu trabalho e mostrar que você sim pode fazer parte da equipe. Assim como a oportunidade de crescimento profissional, você é estimulado a estudar, crescer profissionalmente, isso lhe é proporcionado, realmente depositam as fichas em você, assim ambos crescem, profissional e a empresa”.

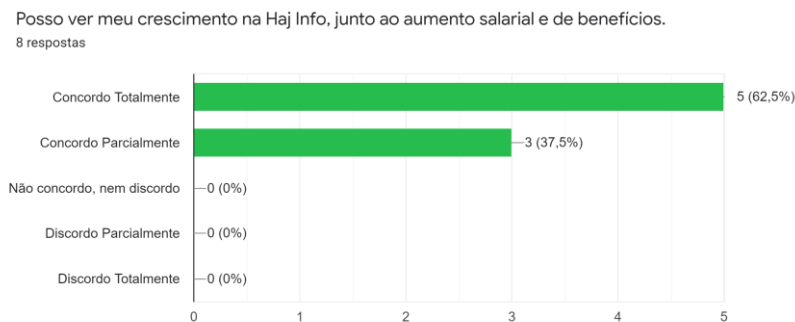
### Gráfico 23- Desenvolvimento Profissional



Fonte: Elaboração própria

O Gráfico 24, demonstra um percentual positivo de funcionários com visão de crescimento de benefícios e salário na Haj Info, isso está de acordo com o que foi citado na entrevista com a Gestora de RH, “Acontecem aumentos sim, dependendo dos avanços observados ou mesmo quando solicitado pelo funcionário”.

### Gráfico 24- Crescimento na Haj Info

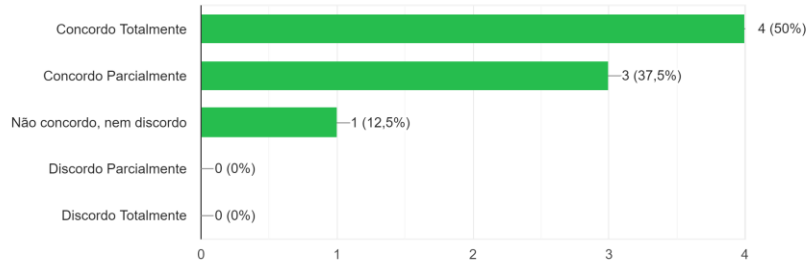


Fonte: Elaboração própria

Como afirma Guimarães (2001), nessa dimensão a ênfase é dada na carreira, naqueles aspectos que se contrapõem à obsolescência no trabalho e este critério é mensurado pelos aspectos que objetivam o desenvolvimento do indivíduo, oportunizam avanços na carreira e proporcionam um sentimento de segurança, no sentido de estabilidade na empresa. Nesse sentido poderá analisar os meios para se oportunizar melhor esse crescimento aos funcionários da Haj Info, não apenas no desenvolvimento pessoal.

### Gráfico 25 - Construção de carreira

A organização possibilita a construção de uma carreira e/ou de avanços salariais.  
8 respostas



Fonte: Elaboração própria

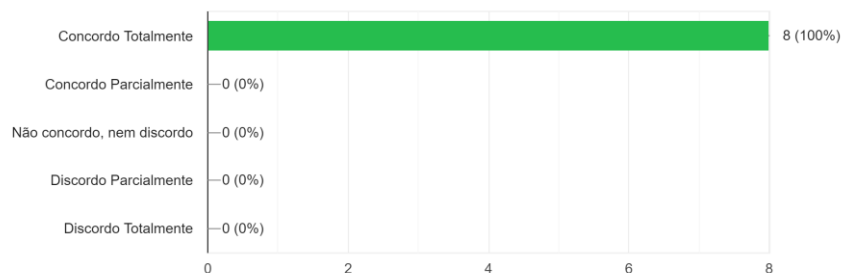
#### 4.4.5 Integração Social na Organização

Com relação à dimensão Integridade Social na Organização, de acordo com o modelo de Walton em relação à mensuração da QVT, estão incluídas as variantes: ausência de preconceitos; igualdade; mobilidade; relacionamento e senso comunitário.

Quando analisados os dados desta dimensão, constatou-se que há uma concordância total por parte dos colaboradores quanto a essas afirmações, oportunizando um bom clima de cooperação entre colegas, sendo que isso é primordial para o bom funcionamento de uma empresa.

### Gráfico 26- Igualdade entre os funcionários

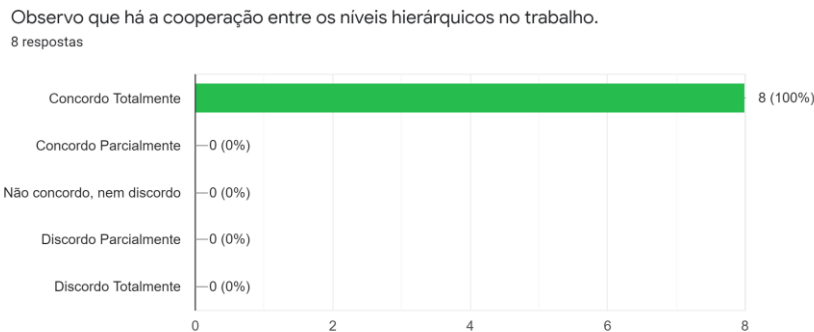
Há igualdade de tratamento entre os funcionários.  
8 respostas



Fonte: Elaboração própria

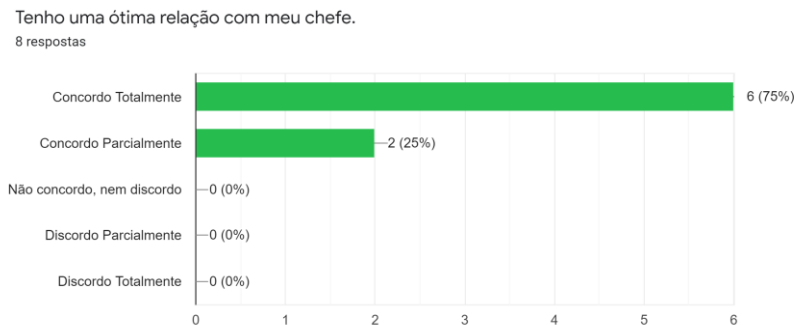
Conforme o Gráfico 26 e 27, o relacionamento entre colegas é também um fator de destaque na Haj Info, o que mostra que existe sim, um bom relacionamento entre colegas na empresa. De forma geral os resultados evidenciam uma equipe de trabalho que está em harmonia, tanto entre colegas como entre colegas e superiores.

Gráfico 27- Cooperação entre níveis hierárquicos



Fonte: Elaboração própria

Gráfico 28- Relação com o chefe



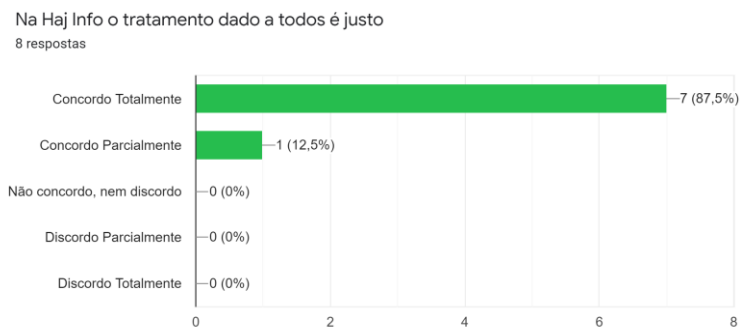
Fonte: Elaboração própria

#### 4.4.6 Constitucionalismo

No modelo de Walton (1975), as variantes desta dimensão incluem: privacidade pessoal; liberdade de expressão; tratamento imparcial; direitos de proteção do trabalhador e direitos trabalhistas.

Quanto a essa dimensão, identificou-se que há um maior percentual dos colaboradores em Concordância positiva com essa dimensão na organização. O resultado dessa dimensão analisada demonstra que a empresa respeita o direito de privacidade, o direito de posicionamento, junto ao direito a tratamento justo em todos os assuntos.

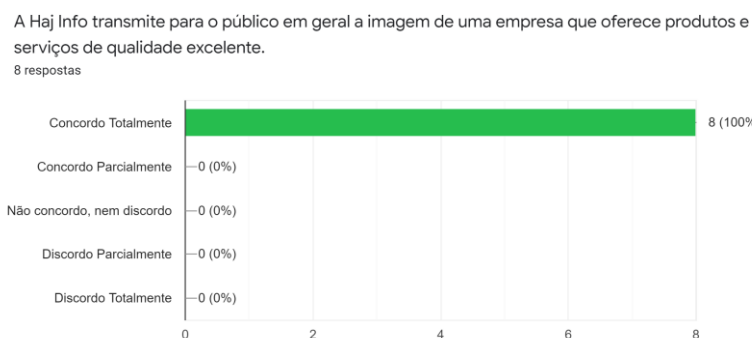
Gráfico 29- Justiça no Tratamento



Fonte: Elaboração própria

Uma organização socialmente responsável não deve se limitar somente a respeitar os direitos dos trabalhadores, consolidados na legislação trabalhista e nos padrões da OIT (Organização Internacional do Trabalho), ainda que esse seja um pressuposto indispensável, conforme afirmam Diniz, Correia, Silva e Damorim (2012, p. 3), “a empresa deve ir além e investir no desenvolvimento pessoal e profissional de seus empregados, bem como na busca permanente de melhor qualidade de vida no trabalho”.

Gráfico 30- Imagem da Empresa



Fonte: Elaboração própria



Gráfico 31- Liberdade de expressão

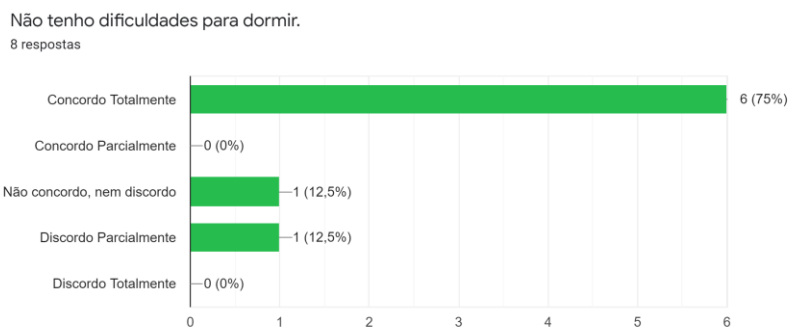


Fonte: Elaboração própria

#### 4.4.7 O Trabalho e o Espaço Total de Vida

A dimensão Trabalho e o Espaço Total de Vida englobam as seguintes variáveis: estabilidade de horários; poucas mudanças geográficas; tempo para lazer e família e papel balanceado no trabalho.

Gráfico 32- Dificuldades para dormir

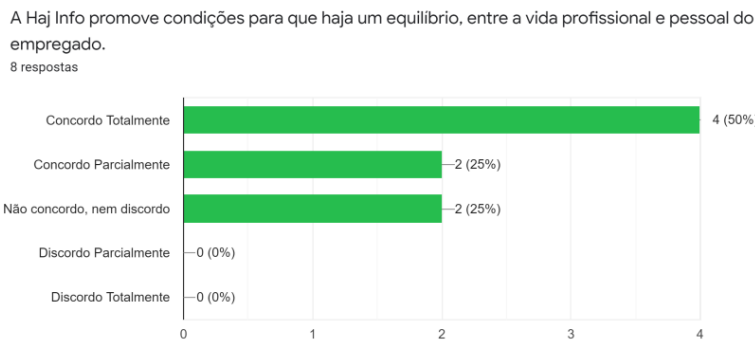


Fonte: Elaboração própria

Nesta pesquisa, constatou-se que 50% dos respondentes estão em Concordância Total com a afirmação de que a Haj Info promove condições para um equilíbrio na vida profissional e pessoal do colaborador, conforme observado no Gráfico 33.

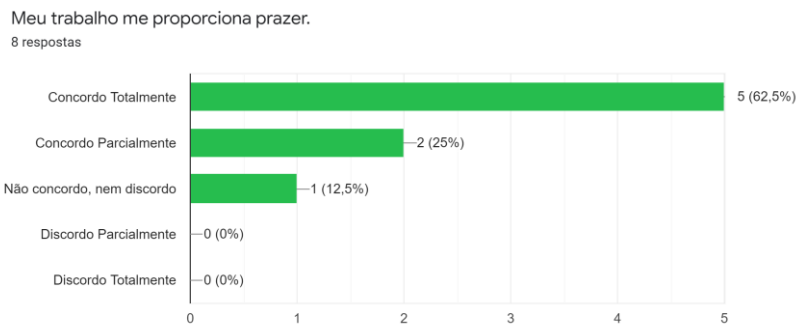
Contudo metade dos respondentes acreditam que isso possa melhorar, assim como o plano de saúde e benefícios, oferecidos pela empresa. Visto que a empresa busca sempre proporcionar um equilíbrio entre o trabalho e o espaço total de vida de acordo com a gestora, esse poderá ser um ponto trabalhado com os gestores.

### Gráfico 33- Equilíbrio vida pessoal e profissional



Fonte: Elaboração própria

### Gráfico 34- Prazer no trabalho



Fonte: Elaboração própria

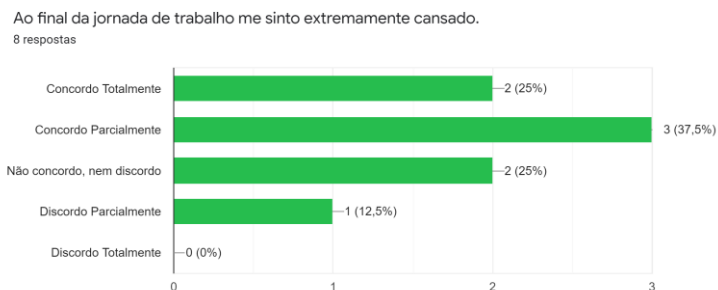
### Gráfico 35- Desenvolvimento Pessoal



Fonte: Elaboração própria

O Gráfico 36, 37 e 38 demonstrados abaixo, retratam que há um percentual de colaboradores que estão tendo interferência do trabalho na rotina pessoal e se sentindo extremamente cansados após o expediente. Um dos objetivos das práticas de QVT, é melhorar o bem estar do trabalhador, tanto fora, como dentro da organização, tornando a rotina mais leve, e diminuindo a sobrecarga que leva ao cansaço físico e mental.

### Gráfico 36- Cansaço jornada de trabalho



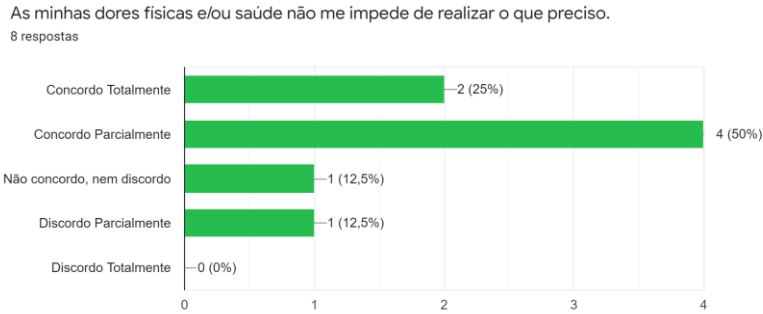
Fonte: Elaboração própria

### Gráfico 37- Rotina casa x trabalho



Fonte: Elaboração própria

### Gráfico 38- Dores físicas e realização do trabalho



Fonte: Elaboração própria

Desde o momento em que a organização se compromete a ofertar planos de saúde para os funcionários, isso mostra a atenção com o bem-estar de seus colaboradores. Assim, passa ser um vetor de conscientização de que o bom trabalho dos colaboradores da Haj Info depende diretamente do bom funcionamento do próprio corpo. Um percentual de 25% dos colaboradores se demonstrou insatisfeitos como o plano de saúde conforme relatado no Gráfico 39, enquanto a maioria 75% dos entrevistados apresentaram estar em Concordância com o quesito relativo ao plano de saúde.

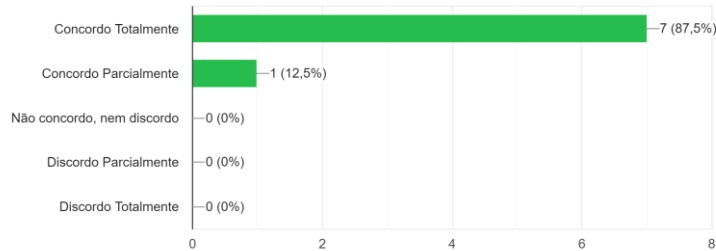
### Gráfico 39- Plano de Saúde



Fonte: Elaboração própria

## Gráfico 40- Benefícios Oferecidos

Os benefícios (vale alimentação/ vale transporte) oferecidos pela Haj Info atendem todas minhas necessidades.  
8 respostas



Fonte: Elaboração própria

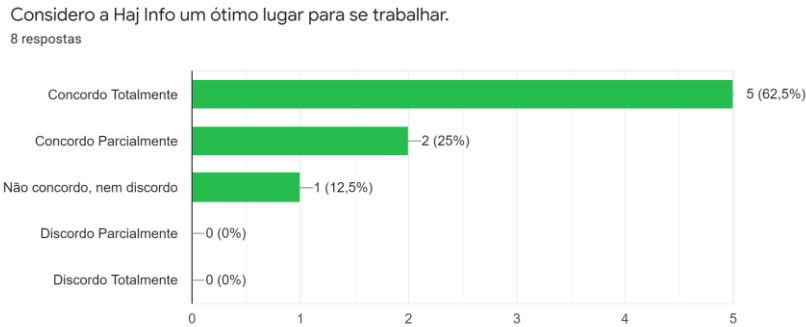
Considerando os resultados apresentados na dimensão Trabalho e Espaço Total de Vida na empresa pesquisada, é fundamental chamar atenção para a interferência do trabalho na vida pessoal e social dos trabalhadores. Em decorrência de que alguns estudiosos, tais como Silva et al. (2016) e Limongi-França (2012), chamam de Qualidade de Vida Pessoal, que se encontra diretamente ligada à Qualidade de Vida no Trabalho, pois o trabalho é influenciado pela vida particular e social dos empregados também.

### 4.4.8 Relevância Social da Vida no Trabalho

Nessa dimensão estão compreendidas as variantes: imagem da empresa; responsabilidade social da empresa; responsabilidade pelos produtos e práticas de emprego. Referente a essa dimensão, observou-se que há grande satisfação e Concordância com relação às afirmações desta dimensão.

Considerando os resultados expostos em mais esta dimensão, a organização estudada obteve resultado satisfatório, demonstrando que o servidor sente orgulho em pertencer a organização, trazendo assim melhores perspectivas de resultados positivos. Assim como a empresa tem buscado estender a visão de qualidade de vida não somente ao ambiente de trabalho, mas também ao contexto social que está inserida, comprovando-se através da percepção positiva do servidor quanto à relevância social da instituição.

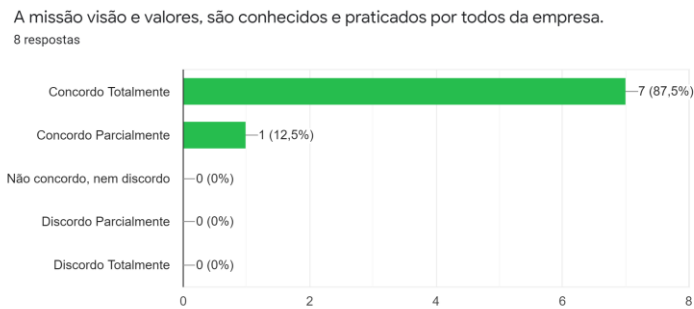
### Gráfico 41- Haj Info x ótimo lugar para trabalhar



Fonte: Elaboração própria

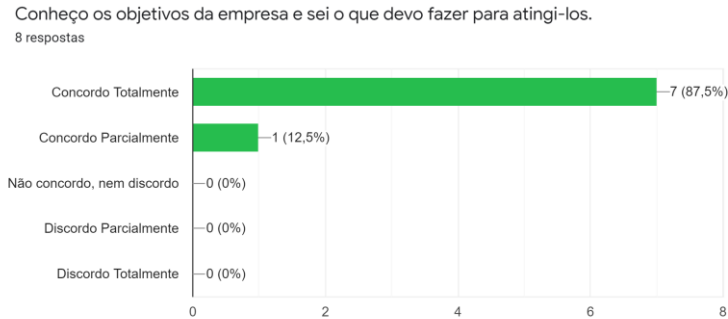
Conforme os Gráficos 42 e 43, observa-se que os colaboradores tem conhecimento dos objetivos da empresa, assim como da missão, visão e valores, exercidos pela mesma. Esse processo de integração entre a empresa e o colaborador é de grande importância para o alcance dos objetivos esperados pela Haj Info aos seus funcionários.

### Gráfico 42- Missão, Visão e Valores



Fonte: Elaboração própria

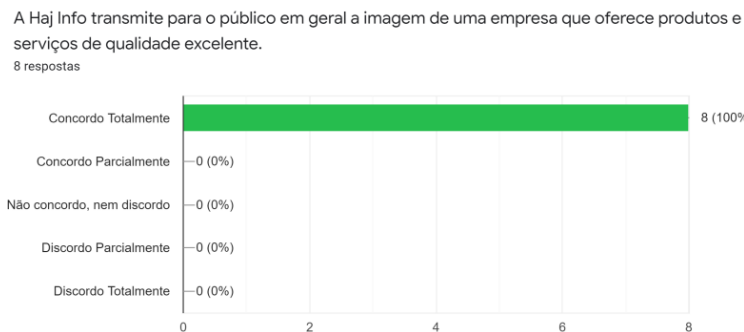
### Gráfico 43- Objetivos da empresa



Fonte: Elaboração própria

Pode-se observar no Gráfico 44, um Concordância Total dos colaboradores, quanto á Haj Info transmitir ao público uma imagem de empresa que oferece produtos e serviços de qualidade excelente, confirmando o que foi dito na entrevista com o Diretor e a Gestora de RH. Onde os dois afirmaram diversas vezes, que o foco da Haj Info é a qualidade dos serviços entregues e a transparência dos seus processos.

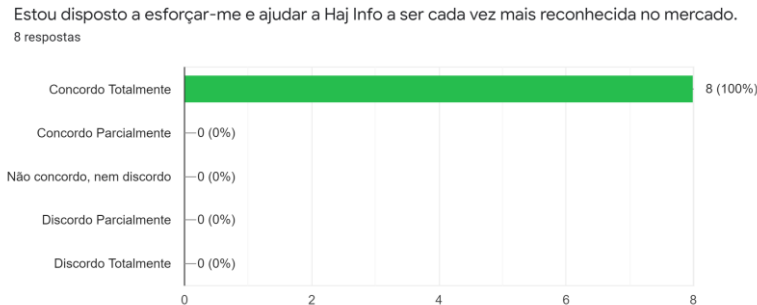
### Gráfico 44- Haj Info x Serviços de Qualidade



Fonte: Elaboração própria

É de extrema importância que o profissional se mostre disposto a ouvir e a aprender coisas novas, para oferecer o melhor aos clientes da empresa. Conforme o Gráfico 45 e 46, todos os colaboradores demonstraram estarem dispostos a se esforçarem para ajudar a Haj Info ser cada vez mais conhecida no mercado e se sentem orgulhosos por trabalharem nessa empresa.

### Gráfico 45- Dedicção no trabalho



Fonte: Elaboração própria

Attingir o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional resulta em ter tempo e energia para se dedicar à carreira e garantir seus projetos pessoais, família, lazer e vida social. Conforme o Gráfico 46 os colaboradores da Haj Info possuem um percentual com insatisfação nesse quesito, resultado da pouca aplicação de QVT na empresa.

### Gráfico 46- Vida pessoal x Vida profissional



Fonte: Elaboração própria

Diante do resultado demonstrado, Metzner, Fischer e Nogueira (2005) afirmam que relevância social é o reflexo da responsabilidade social e da atividade empresarial, levando-se em conta todos os seus diversos públicos, sejam os de natureza interna, como, por exemplo, trabalhadores, sejam os de natureza externa, tais como clientes, fornecedores, governo e comunidade, ou ainda é a capacidade da empresa colaborar com a sociedade, considerando seus valores, normas e expectativas para o alcance de seus objetivos.



### Gráfico 47- Orgulho em trabalhar na Haj Info



Fonte: Elaboração própria

Quando questionados sobre os itens que mais afetam a qualidade de vida no trabalho, os pontos relatados pelos funcionários no questionário aplicado, foram:

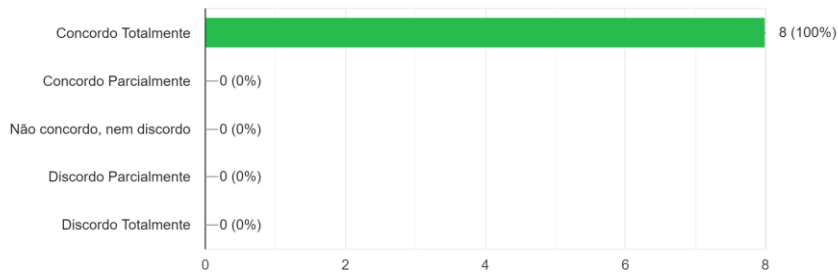
- a) Estresse
- b) Fator psicológico
- c) Foco e concentração
- d) Comunicação
- e) Atropelamento de tarefas
- f) Falta de sono
- g) Ter um ótimo ambiente de trabalho
- h) Relacionamento com os colegas
- i) Receber reconhecimento
- j) Possuir autonomia nas decisões

Diante desses fatores anunciados na questão aberta, pode-se confirmar nesse Gráfico 49 uma Concordância Total quanto á importância do estado de saúde psicológico e a sua ligação direta na interferência da execução do trabalho. Comprovando aqui a importância dessa pesquisa à organização, assim como o valor de uma boa Qualidade de Vida no Trabalho e a investida no bem estar dos colaboradores, pode somar para a Haj Info.

### Gráfico 48- Estado de Saúde Psicológico

Meu estado de saúde psicológico interfere na qualidade do meu trabalho. (A Saúde Psicológica também diz respeito à forma como pensamos, senti...lidar com a nossa vida e com as outras pessoas)

8 respostas



Fonte: Elaboração própria

Com base na análise dos objetivos que antecederam este, foi criado um quadro para facilitar a demonstração dos resultados dos pontos forte e fracos, conforme demonstrado a seguir.

#### 4.5 Identificação dos pontos fortes e fracos da empresa

Visando atender o quarto objetivo específico, com o enfoque em identificar os pontos fortes e fracos observados na empresa, foi analisado de acordo com o que foi coletado no questionário, relacionando-se à Qualidade de Vida no Trabalho na empresa Haj Info, os mesmos foram encontrados e apresentados no quadro abaixo.

Quadro 5- Pontos Fortes e Fracos Haj Info

<b>Ponto Fortes</b>	<b>Pontos Fracos</b>
✓ <b>Local de trabalho</b>	✓ <b>Feedback</b>
✓ <b>Salário</b>	✓ <b>Avaliação de desempenho</b>
✓ <b>Incentivo à especialização</b>	✓ <b>Liberdade de expressão</b>
✓ <b>Abertura e transparência com os colaboradores</b>	✓ <b>Abertura nas tomadas de decisões</b>
✓ <b>Cooperação (todos estão abertos a escutar e prontos para ajudar no que for necessário)</b>	✓ <b>Reconhecimento de atitudes e proatividade dos funcionários</b>
✓ <b>Oportunidade para demonstrar seu trabalho</b>	✓ <b>Ênfase a saúde mental</b>
✓ <b>Oportunidade de crescimento profissional</b>	✓ <b>Plano de saúde</b>
✓ <b>Ferramentas de trabalho de alta qualidade</b>	✓ <b>Programas relacionados ao QVT da empresa</b>
✓ <b>Harmonia entre os funcionários no ambiente de trabalho</b>	
✓ <b>Transparência nas ações da empresa</b>	
✓ <b>Promove capacitação aos funcionários</b>	
✓ <b>Comprometimento com o funcionário</b>	
✓ <b>Clima agradável e amigável</b>	

Fonte: Elaboração Própria.

Em resumo, a primeira noção que o empreendedor precisa ter em mente é que um local de trabalho saudável é aquele que contribui para que os funcionários deem o seu melhor e consigam produzir e alcançar bons resultados. O local de trabalho foi enfatizado por todos os entrevistados da pesquisa em questão aberta, apresentado como ponto forte na organização.

Quanto ao salário, conforme apresentado acima, vem sendo pago com valor maior da média do mercado, e segundo 5 colaboradores, pode ser citado como algo positivo na empresa, uma vez que esse resultado veio da maioria respondente, revela-se também como uma vantagem competitiva da empresa estudada.

Ao total de 7 colaboradores nomearam a empresa Haj Info, sendo uma incentivadora a especialização e promotora da capacitação dos seus funcionários, o que faz conexão com o que foi citado na entrevista com a Gestora de RH.

Aonde ela relatou a existência de cursos oferecidos aos seus colaboradores, com objetivo de melhorar a qualidade do serviço entregue pela empresa aos seus clientes. Assim como as ferramentas e tecnologia utilizadas pela empresa, também foram apontadas como pontos fortes, uma vez que segundo seu Diretor Harley Aguiar, a empresa só utiliza materiais de alta qualidade em seus serviços.

A comunicação, a cooperação entre os funcionários, assim como o clima agradável praticado na empresa, foi um ponto positivo citado por todos os entrevistados. Quando existe um bom clima organizacional as pessoas trabalham mais satisfeitas, seu rendimento atende as expectativas da empresa, o ambiente favorece satisfação nas necessidades pessoais e profissionais.

Entre os pontos fracos citados pelos colaboradores tanto no questionário, como na questão aberta, de forma unânime, estão a avaliação de desempenho, feedback, e liberdade de expressão. O que já havia sido observado anteriormente, a falta de feedback de forma mais contínua sendo um ponto fraco na Haj Info.

Logo, isso poderá ser bem trabalhado para melhorar, uma vez que o gestor que não está dando feedback, não dá o devido reconhecimento ao bom desempenho do seu colaborador conseqüentemente. E isso pode acarretar em conseqüências muito ruins para a relação da empresa com o funcionário gradativamente.

Quanto a empresa não dar ênfase a saúde mental e a programas de QVT, foram citados por todos os funcionários como sendo algo a ser melhor incorporado e melhorado na empresa. É notável que a empresa que não implementa, prática e que não deem muita ênfase a essa questão, poderão acarretar futuramente más frutos para a empresa.

Ter uma boa saúde mental no trabalho pode transformar a vida de uma pessoa. Quando esse equilíbrio não existe, as chances de dias infelizes existirem na empresa e a entrega de serviços com menor qualidade do que o esperado, são grandes.

#### 4.6 Proposta de Diretrizes

Com enfoque nos pontos fracos observados através do questionário aplicado e na entrevista realizada, propõe-se então algumas sugestões ao diretor da empresa para que possa trabalhar melhor esses pontos e fortalece-los na organização.

Primeiramente, o feedback, assim como a avaliação de desempenho, apresentou-se como uma fraqueza na Haj Info, pontualmente na entrevista, verificou-se que já é um quesito percebido pelos Gestores, que é pouco aplicado na organização.

Propõe-se então, que seja estipulado uma data mensalmente para a realização de uma avaliação breve do trabalho exercido de cada colaborador, como o modelo demonstrado no Quadro 6 abaixo. Assim como um feedback através de reuniões mensais, aonde o funcionário também tenha abertura para propor ideias e sugestões.

Quadro 6 - Modelo de Avaliação de Desempenho

Fatores	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Assiduidade (comparece ao trabalho sem faltas)					
Pontualidade (comparece ao trabalho sempre no horário)					
Trabalho em equipe					
Criatividade (capacidade de inovar)					
Produção (realiza o trabalho solicitado)					
Resolução de Problemas					

Fonte: Elaboração Própria.

Caso o mesmo, não se sinta à vontade, ao decorrer do mês, anexar um banco de ideias anônimo ao sistema da empresa, aonde cada proposta, elogios ou reclamações, possam ir direto à Gestora de RH e ao diretor da Haj Info para que possam ser analisados entre eles, aonde a partir de uma análise regrada de tudo que foi demandado, estipule-se um percentual sob a relevância de cada solicitação e atendida no decorrer do grau de maior importância para a

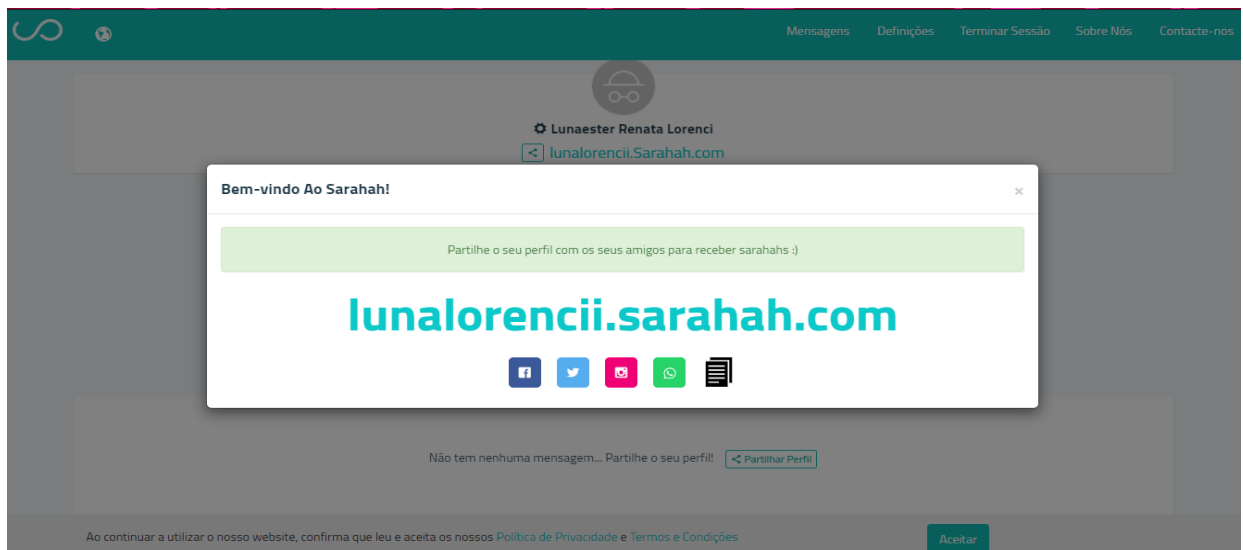
empresa, sendo uma escala já antes definida pelo Diretor.

Atualmente pode-se encontrar diversas ferramentas de banco de ideias virtual e anônima, um exemplo é o Sarahah, O aplicativo permite que usuários deem um feedback anônimo uns aos outros, assim como deleguem ideias à empresa, e chegou ao topo da lista de aplicativos gratuitos no Brasil. A proposta é permitir que as pessoas obtenham comentários que vão ajudá-las a melhorar e oportunizando melhoras a organização.

Nas imagens abaixo, demonstra-se de forma mais clara como funciona o uso desse software, primeiramente o site do servidor é acessado, e então tem a opção de criar a conta gratuitamente. Ao criar sua conta, uma notificação com o seu novo email do Sarahah e a opção de distribuir a conta por diversas redes, como Whatsapp, Facebook, Twitter, ou apenas um email. Na segunda imagem, com o campo “Mensagens” aberto, é possível notar, uma nova mensagem, anônima.

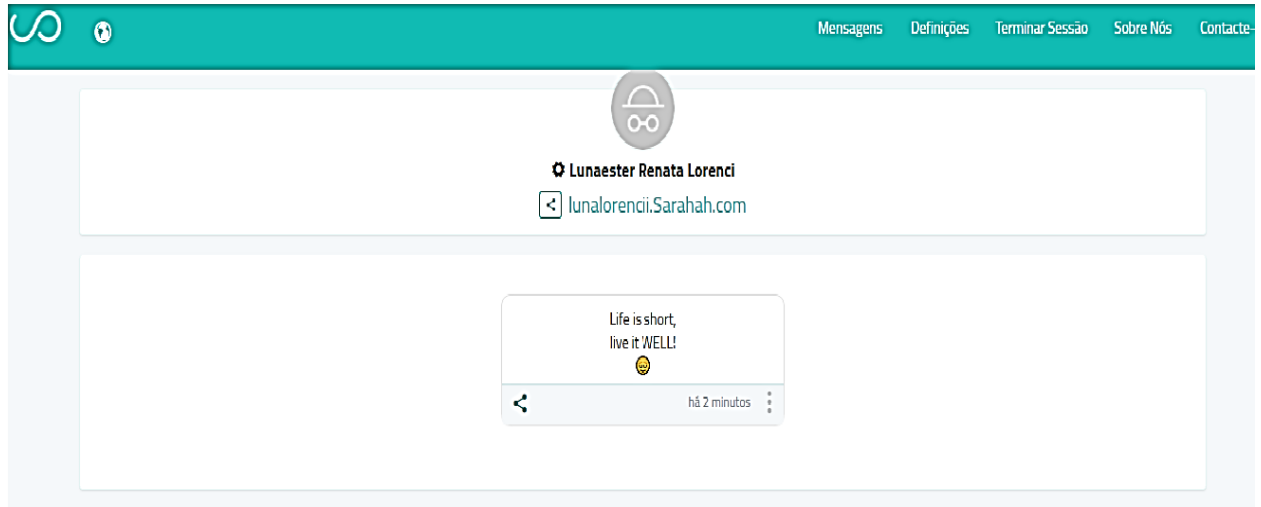
Para a empresa Haj Info, a ideia é criar uma conta para a organização, onde os colaboradores possam contribuir com suas ideias, feedbacks, reclamações, elogios e alimentar o banco de ideias constantemente, de uma forma anônima e eficaz.

Figura 4- Sarahah Software 1



Fonte: <https://pt.sarahah.com/>. Acesso em: 15/11/2020.

Figura 5- Sarahah Software 2



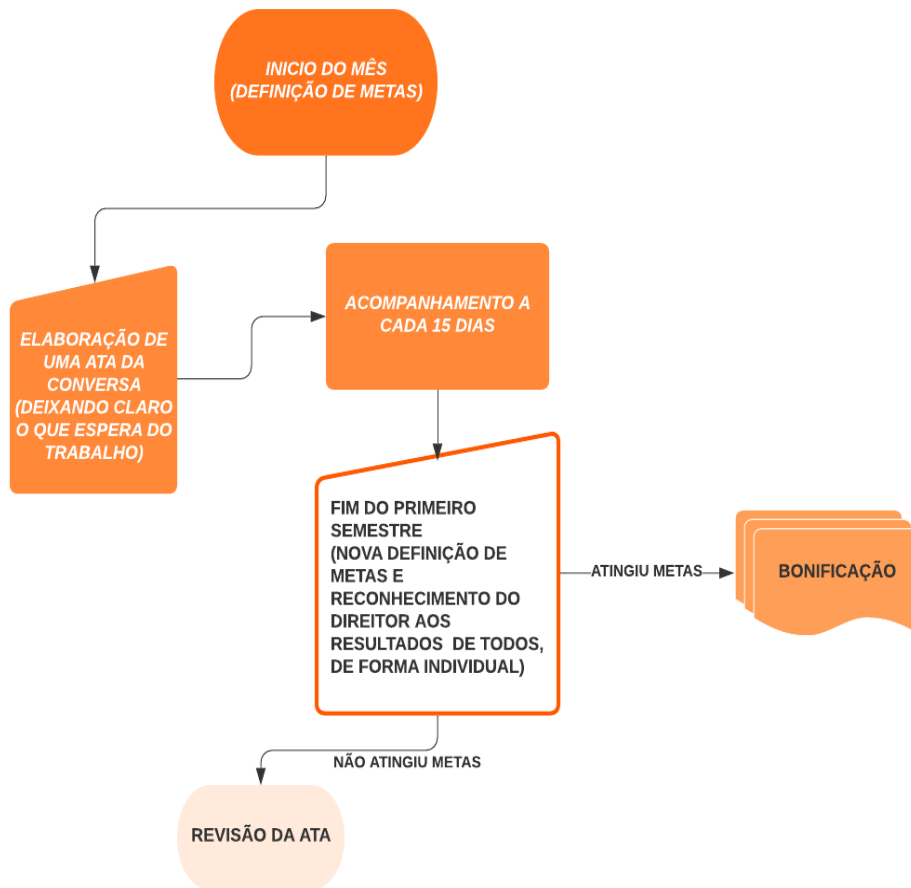
Fonte: <https://pt.sarahah.com/>. Acesso em: 15/11/2020.

Quanto ao reconhecimento de atitudes proativas dos funcionários, este não necessita acontecer através do enfoque sobre questões financeiras, a natureza disso pode-se encontrar a partir de um reconhecimento mais pessoal e humano, por meio de atitudes mais simples e eficientes.

Algumas recomendações para melhora nesse quesito são: estar presente, participar do processo que leva até a conclusão de uma tarefa e deixar claro o que espera do trabalho a ser realizado, mostrar-se interessado pela forma com que executam seus trabalhos, auxiliando com eventuais obstáculos. Expressar preocupação deixa claro ao colaborador que você está disposto a vê-lo progredir.

Com o alcance de metas e avanços do colaborador, é importante o ressaltado desse feedback do diretor para com o funcionário, demonstrando que ele sim está notando o crescimento do mesmo na empresa e acompanhando isso. Abaixo, fluxograma indicado ao diretor para a incorporação da ideia.

Figura 6- Fluxograma Reunião



Fonte: Elaboração Própria.

Para o acompanhamento a cada 15 dias, não será necessário formalizar através de uma ata, o acompanhamento será para eventuais dúvidas e ajuda referente ao trabalho demandado. Somente no final do mês será formalizada a revisão da ata entre o colaborador e o Diretor. Segue abaixo, no Quadro 7, um modelo de ata inicial proposta á empresa Haj Info no fluxograma anterior para a reunião.



## Quadro 7- Modelo de Ata Reunião

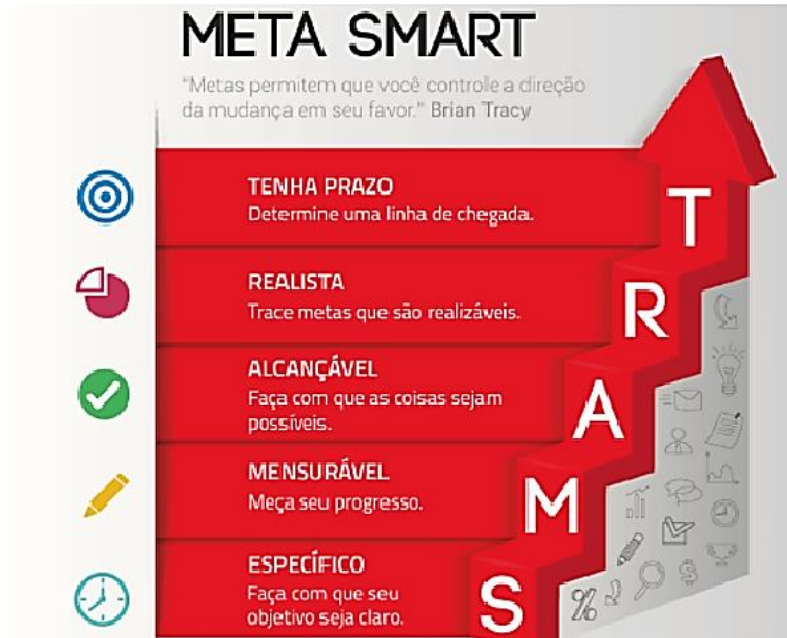
Titulo da Ata de Reunião
Local e Data: Cidade, (dia de data) de (mês) de (ano).
Tópicos que serão debatidos na reunião
Tempo da reunião
Itens de Discussão: temática que serão debatidas como prioridade durante a assembleia.
Discussão da reunião: todos os apontamentos, projetos, planos de ação, prazos, metas e acordos realizados durante o encontro.
Conclusão da Reunião

Fonte: Elaboração Própria.

Gradativamente com uma abertura de possibilidades, compensando esse funcionário com agradados, bonificações, tanto financeiros, dependendo da situação financeira da empresa no momento, como de forma mais subjetiva, que envolvam aplicação de alguma prática de QVT individual, dias de folga, premiação em forma de cursos oferecidos pela AEMFLO (Associação Empresarial da Região Metropolitana de Florianópolis), cuja empresa Haj Info já é associada ou até o oferecimento de alguma viagem anual. Mas que se ressalte além disso, o reconhecimento da empresa com o colaborador e com seus avanços para com a empresa.

Para a elaboração das metas, o modelo SMART de criação de metas, desenvolvido por Peter Druker, onde produziu uma ferramenta para ajudar no planejamento nas organizações. O modelo SMART pode trazer muitas vantagens à organização Haj Info se incorporada, como aumento de produtividade, garantia de foco e maior facilidade para aplicação de feedback. Abaixo segue um exemplo do modelo, com suas explicações.

Figura 7- Meta Smart



Fonte: <https://www.siteware.com.br/metodologias/o-que-e-meta-smart/>. Acesso em: 15/11/2020.

No caso de uma viagem como bonificação, a viagem será elaborada a partir de uma meta atingida pelo funcionário, ou seja, quem atingir de forma mais eficiente o conjunto de metas previstas pela empresa durante o semestre, garantirá duas diárias, num fim de semana, com direito a levar um acompanhante. Nessas viagens os custos com locomoção até o hotel estão inclusos na bonificação também.

No meio do ano, inverno, a viagem será para um Hotel na região de Urubici, como o enfoque é tornar possível esse contato do colaborador com a natureza, como uma forma de melhorar seu bem estar, optou-se pelo Chalé Vista Bonita, com vista para uma área imensa de natureza e silêncio. O valor das duas diárias está R\$ 310,00 para duas pessoas.

Figura 8- Viagem Urubici

Pousada **Chalés Vista Bonita** ☆☆☆

SC-439, KM 7 300 mts Morro do Campestre Estrada Geral do Rio Rufino, Urubici, CEP 88650-000, Brasil – **Ótima localização** — veja no mapa

[Reservar sua hospedagem na pousada](#)

*Nós cobrimos o menor preço!*

**Fantástico** 97 avaliações **9,1**

Já ficamos em alguns chalés, mas esse, com a vista e com o fogão a lenha, puxa vida, momentos únicos.

**Diego** BR Brasil

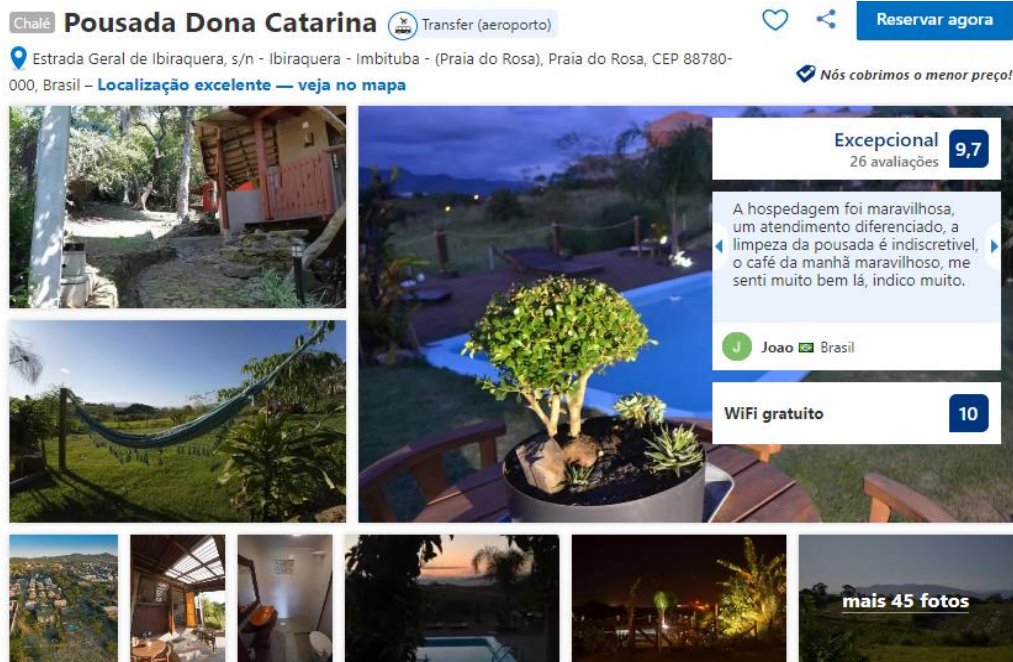
**Funcionários** **9,3**

**mais 37 fotos**

Fonte: <http://www.booking.com/Share-GJ7XAJ>. Acesso em: 15/11/2020.

A sugestão para o fim do ano, verão, é optar por algo próximo a praia, a Praia do Rosa é um lugar conhecido por suas belezas naturais e pela tranquilidade no meio do tumulto nessa época na Ilha de Florianópolis. A pousada é composta por vários Chalés em meio da natureza, e tem o custo de R\$ 320,00 duas diárias para duas pessoas.

Figura 9- Viagem Praia do Rosa



Fonte: <http://www.booking.com/Share-DcRjBu>. Acesso em: 15/11/2020.

Visando atingir o ponto fraco relacionado à programas relacionados a QVT e com o intuito de minimizá-lo. Os gestores demonstraram abertura e interesse para implementação de uma ginástica laboral na Haj Info. A ginástica laboral é uma ginástica realizada no ambiente de trabalho. A prática utiliza técnicas de alongamento, respiração, percepção corporal e reeducação postural.

Essa prática de ginástica vem se desenvolvendo nas empresas significativamente, diminuindo o absenteísmo e melhorando o desempenho dos colaboradores, trazendo muitos benefícios para a empresa e para os colaboradores, pois além da promoção da saúde, aumenta a disposição para o trabalho e melhora a integração entre os colaboradores.

Através de um orçamento feito com a empresa Laborarh, localizada em São José, foi estabelecido um valor para a possível implementação na Haj Info, o valor mais vantajoso para a organização, é com 2 aulas por semana, de 1h30min, fixando num valor de R\$600,00 por mês. A instrutora leva os equipamentos necessários para os exercícios, como macarrões, elásticos e bolas ergonômicas. De acordo com a ABGL (Associação de Ginástica Laboral), o preço médio estabelecido para a prática se encontra em torno de R\$ 80,00 e R\$ 110,00 por hora/aula. Analisando os valores, nota-se que o valor oferecido pela Laborarh está compensando para a sua realização na empresa Haj Info.

Indícios observados demonstram que a grande parte dos funcionários executam seu

trabalho sentados propiciando desconforto, cansaço, fadiga e estresse, além de outros fatores.

Assim, diante das apurações e evidências encontradas na pesquisa, a empresa demonstrou necessitar de uma avaliação ergonômica, para assim, ter consciência do seu papel fundamental como responsável pelas mudanças, aspirando o bem-estar de seus colaboradores e produtividade. Uma análise ergonômica pode impactar na redução dos acidentes de trabalho assim como na redução dos gastos médicos.

Quanto à análise ergonômica, foram realizados orçamentos com empresas do ramo, e a Laborarh, localizada também em São José – SC, propôs que se realizasse uma avaliação gratuita assim como as demais empresas do setor pesquisadas. Uma vez que para entrega de um orçamento, necessita verificar muitas variáveis, como a quantidade de equipamentos a se analisar, pessoas, postos de trabalho, medidas dos móveis, tudo é filmado e analisado pela organização para oferecer o melhor sistema ergonômico para a empresa contratante.

Porém ela pode ser implantada dependendo da saúde financeira da empresa, após uma análise de sua viabilidade econômica para a implantação e uma análise inicial do que pode ser elaborado ergonomicamente na empresa. Assim a empresa pode se preparar financeiramente para ter essa análise ergonômica de forma mais contínua, aonde o valor varia entre R\$ 5000,00 até R\$ 20000,00 num cálculo médio obtido pela Laborarh.

Quanto a ênfase à saúde mental e a maior implementação de programas de QVT na organização, que foram identificados como pontos fracos também, isso se deve a empresa não desenvolver a área de Gestão de Pessoas na organização e não dar enfoque nesses assuntos. O que devido à importância dos mesmos citados durante toda essa pesquisa, e os benefícios que isso trará a organização, se tornou super relevante esse apontamento para o estudo e que seja melhor incorporado na Haj Info. Uma vez que, um bom ambiente psicológico, condições ergonômicas e desenvolvimento pessoal trazem tantas vantagens, não só para a organização, assim como para o indivíduo e suas relações fora do trabalho.

Algumas terapias alternativas, como Mindfulness, Reiki e Musicoterapia, citadas na no começo da pesquisa, poderão ser aplicadas coletivamente, ou de forma individual, visando o aumento da tolerância ao estresse, melhora no relacionamento interpessoal, aumento da produtividade e criando assim um ambiente muito mais agradável para todos os colaboradores.

O Guia da Alma é uma plataforma que conecta pessoas, empresas e terapeutas para uma vida com mais saúde mental e bem-estar. É a maior rede do país de terapias holísticas, são mais de 1000 terapias, entre elas o Reiki, Musicoterapia, Psicoterapia, Mindfulness, entre outras, e são mais de 200 terapeutas, todos devidamente certificados. A maioria dessas terapias podem

ocorrer de forma online, ou seja, a empresa não terá que arcar com equipamentos e espaço para isso. Além disso, elas podem ser presenteadas pelo usuário a outras pessoas, ou utilizadas na forma de crédito. Os valores são diversos, há terapias de R\$ 10,00 á pacotes acima de R\$ 1000,00.

Essa proposta indica interesse da empresa para com a saúde mental de seus funcionários, demonstrando abertura para a importância da mesma, a empresa possibilita que os colaboradores, integrem mais a saúde mental, e o bem estar na melhora dos resultados no seu trabalho.

Figura 10- Plataforma Guia da Alma 1

Guia da Alma

Saúde para Mente,  
Corpo, e Alma!

Agende sua sessão na Plataforma  
de Terapias Holísticas!

Terapia Motivo Localização

Selecione uma opção...

ONLINE  PRESENCIAL

BUSCAR →

Boas-vindas à maior Plataforma de Terapias Holísticas do Brasil!

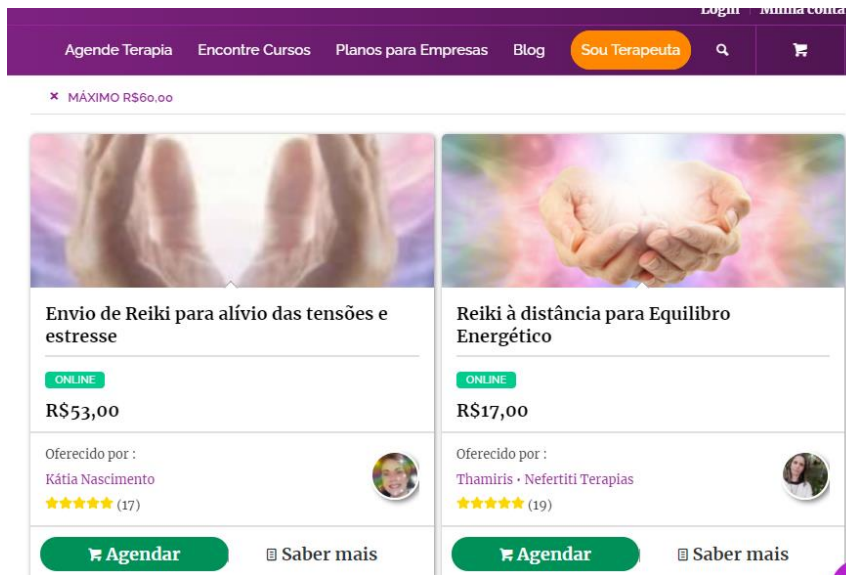
Um lugar onde você cuida do seu bem-estar com Terapias leves e naturais.

Aqui você encontra a Terapia ideal de acordo com o que está buscando.

E Terapeutas certificados para te atender Online de qualquer lugar, e também Presencial no Brasil e no mundo.  
Tudo fácil, rápido e seguro!

Fonte: <https://guiadaalma.com.br/plataforma-terapias-holisticas/>. Acesso em: 15/11/2020.

Figura 11- Plataforma Guia da Alma 2



Fonte: <https://guiadaalma.com.br/plataforma-terapias-holisticas/>. Acesso em: 15/11/2020.

Os programas de exercício beneficiam o setor corporativo e também do melhoramento da imagem da companhia, o entrosamento dos empregados, aumentando a satisfação dos mesmos, melhorando a produtividade, a redução do absenteísmo e substituição do pessoal, uma diminuição dos custos médicos, redução de lesões e acidentes e um incremento no estilo de vida em geral.

Para isso, um convênio com academias próximas a empresa é uma boa sugestão e pode incentivar os colaboradores a frequentarem mais, otimizando o seu tempo e gasto utilizado para locomoção. Assim como, eventuais saídas da equipe para corridas, atividades ao ar livre, Yoga, meditação, trilhas, demonstrando que a empresa se preocupa com o bem estar de seus colaboradores além do ambiente físico da empresa.

A academia Racer, localizada em São José-SC próximo à empresa Haj Info, com distância de 450m (aproximadamente 5 min a pé), demonstrou interesse para possíveis planos corporativos com a empresa. O gestor da academia atestou estar aberto a negociações, quanto a convênios com a empresa, segundo ele, a Racer pratica um preço mensal de R\$ 135,00 e com um plano corporativo, sairá por R\$ 100,00, contando 25% de desconto do valor fixo, esses descontos ocorrem também nos planos anuais e semestrais. Além da musculação, a academia conta com outras modalidades como, Zumba, Alongamento, Bike, Abdominal, Circuito Funcional e Lutas, porém em horários fixos.

Uma proposta para melhorar o quesito do plano de saúde, é alinhar o mesmo com a academia conveniada, ou seja, a cada ida à academia devidamente comprovada, a empresa diminui o desconto sobre a folha de pagamento do plano de saúde de seus colaboradores. Essa é uma forma de entusiasmar o funcionário a dar mais atenção à sua saúde e bem estar. Como o descontado sobre a folha é 50% do plano de saúde, unido a essa ideia o colaborador poderá chegar a apenas 40% do plano descontado, assim cada semana frequentada contará com 2,5% a menos.



## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS**

Com a análise realizada na empresa Haj Info sobre a Qualidade de Vida no Trabalho – QVT na percepção dos funcionários, levando em conta que o setor de tecnologia está em total crescimento e aprimoramento, pode-se observar que esse desenvolvimento foi relevante para estimular um ensejo nos colaboradores para a abertura no que diz respeito às práticas e aos incentivos implementados pela empresa para a melhoria da qualidade de vida no trabalho nesse segmento em especial.

Os dados apresentados nesta pesquisa foram analisados de acordo com as dimensões baseadas no modelo de Walton (1975), sendo distribuídos conforme a utilização e o desenvolvimento de capacidades, oportunidades de crescimento e segurança, integração social na organização, garantias constitucionais, trabalho e espaço total de vida e na relevância social do trabalho na vida.

A partir daí, constatou-se que a maioria dos colaboradores entrevistados está em concordância com as mais variáveis dimensões, embora haja alguns fatores que precisam ser melhorados, buscando corrigir os espaços apresentadas pelos colaboradores que ainda estão insatisfeitos com algumas ações da empresa, no tocante a melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho.

Quanto ao primeiro objetivo apresentado na pesquisa, que foi a identificação dos propósitos da empresa com relação as práticas de QVT, observa-se que foi alcançado através de uma entrevista realizada com o diretor da empresa Haj Info, e foram identificadas as seguintes finalidades da empresa com a pesquisa. Melhoria do bem estar dos seus funcionários, junto a imagem da empresa quanto aos seus funcionários, uma que o enfoque da empresa é analisar quais pontos podem ser melhorados na organização e quais práticas de QVT, serão mais eficazes e eficientes para aplicação em toda a organização.

Para atingir o segundo objetivo, conhecer a percepção dos funcionários em relação ao QVT e as práticas produzidas pela empresa, detectou-se que foi atingido perante um questionário aplicado aos funcionários da empresa, e observou-se que há pontos para serem trabalhados na empresa, porém o questionário também demonstrou muitas dimensões analisadas bem avaliadas e fortes dentro da empresa.

Quanto a finalidade do terceiro objetivo, identificar pontos fortes e fracos na empresa com relação ao QVT. Conclui-se que foi atingido, através de uma verificação da entrevista com o diretor e a gestora de RH, junto ao questionário aplicado aos funcionários. Nesse quesito pode-se constatar que foi alcançado e relatado através de um quadro exposto acima, onde os pontos foram analisados conforme a sua relevância e número de vezes citados no questionário pelos entrevistados.

Com a finalidade de atingir o último objetivo, e propor diretrizes para as empresas através do prognóstico encontrado na pesquisa. Dentro das diretrizes, se recomendou, a implementação de feedbacks e avaliações de desempenho, além de um banco de ideias implementado através do software Sarahah, além disso uma elaboração de metas a partir de uma modelo SMART, de Peter Drucker. Assim como, bonificações para os funcionários que as atingirem, com duas viagens anuais pré estabelecidas para empresa, e convênios com academia próxima. A ginástica laboral e a análise ergonômica, bem como a incorporação da plataforma Guia da Alma para presentear seus colaboradores, também foram propostos. Estima-se que foi alcançado diante do resultado da pesquisa e proposto ao diretor da empresa Haj Info.

Através de uma Média Aritmética composta por uma avaliação total do questionário, revelou-se que um percentual total de 63,26% relataram estar em Concordância Total com as afirmações, 24,74% apresentaram estar em Concordância Parcial, 8,92% afirmaram que não concordam, nem discordam, 11,75% afirmaram discordar parcialmente e apenas 0,25% discordam totalmente. Esse resultado demonstrou-se muito positivo para a organização, com uma grande maioria em Concordância com as 55 afirmações aplicadas, uma vez que as dimensões que deverão ser melhor trabalhadas, foram bem evidenciadas na pesquisa.

Sendo assim, as dimensões que apresentaram maiores níveis de discordância são o Uso e desenvolvimento de capacidades; Condições de trabalho, contudo as dimensões que abrangem o clima organizacional na empresa, como, Integração Social na Organização; Constitucionalismo; O Trabalho e o Espaço Total de Vida, demonstraram ótimos resultados no questionário.

Ao decorrer da pesquisa observou-se como investimento no capital humano traz enorme retorno em termos de qualidade e produtividade da empresa, pois a tranquilidade física e emocional das pessoas é sinônimo do crescimento organizacional. A qualidade de vida do indivíduo é a somatória da satisfação das necessidades físicas, psicológicas e sociais do mesmo.

Considerando os estudos realizados e a análise dos dados coletados por meio de questionários e de entrevista, foi possível confirmar que o objetivo geral foi alcançado, avaliando-se o nível

de percepção que os funcionários tem em relação a QVT, juntamente com os programas de QVT citados pela empresa.

Por meio do questionário aplicado junto aos funcionários da organização Haj Info, percebeu-se uma boa satisfação com a QVT. Quesitos como relacionamento interpessoal, desenvolvimento pessoal e comprometimento da empresa com o funcionário foram melhor avaliados de acordo com os respondentes; fatores como possibilidade de crescimento e atribuição de tarefas foram considerados com resultado medianos na avaliação; enquanto o item de maior insatisfação foi quanto a realização de feedback, avaliação de desempenho e autonomia nas decisões.

Após entrevista realizada com responsável pelo setor de RH e diretor da empresa, verificou-se que em alguns momentos, programas de QVT foram confundidos com distribuição de benefícios, tais como: o vale refeição, assistências médica e educacionais, além de treinamentos para promoções internas, que foram citadas, pelo gestor entrevistado, como programas de QVT existentes na empresa. Notou-se certa preocupação com o bem estar do funcionário, mas não existem ferramentas específicas e eficazes para este fim no momento na organização.

Propõe-se que a empresa invista em bons programas de QVT para implantar na organização, e assim que sejam realizadas pesquisas internas para avaliar a satisfação e verificar sugestões dos funcionários quanto a elas. Além disso, observou-se um grande ensejo dos funcionários por uma avaliação de desempenho e feedback.

Atualmente o feedback é um grande aliado no sistema de avaliação de desempenho, já que uma resposta positiva ou negativa é ansiosamente aguardada pelos avaliados, pois é da natureza humana a ânsia em conhecer como nossas atitudes, nossos empenhos estão sendo vistos por nossos semelhantes, nesse caso, os avaliadores.

Além de trabalhar com a expectativa gerada com o processo de avaliação, a aplicação do feedback junto a este processo, pode gerar um conteúdo riquíssimo para análise e absorção para a empresa que busca constantemente aprimorar suas atividades. Mas principalmente pode acelerar a tomada de ações necessárias para que todos trabalhem para atingir o resultado ideal.

Portanto, entende-se que a investida no desenvolvimento do setor de RH, pesquisas de clima organizacional, elaboração de Departamento Psicopedagógicos, como também, a criação de banco de ideias a ser alimentado constantemente pelos funcionários, fará com que a empresa demonstre sua preocupação com seus funcionários, focando na comprovação da importância

destes para a organização. Do mesmo modo que é indicado à organização, uma implementação de um plano de evolução de cargos e conseqüentemente de salários, promover ações que contribuam com o crescimento profissional e desenvolvimento pessoal dos profissionais.

Com base no exposto a pergunta de pesquisa “Como se caracteriza a qualidade de vida no trabalho na percepção dos seus colaboradores na empresa Haj Info?” foi respondida e o objetivo geral do trabalho, analisar como se caracteriza a QVT na percepção dos colaboradores da empresa Haj Info, foi atingido.

### 5.1 Recomendações para Trabalhos Futuros

Como recomendações para trabalhos futuros na empresa Haj Info estão, a elaboração do presente estudo para futuras pesquisas na sede da empresa localizada em Curitiba-PR, visto que esse estudo foi limitado apenas para a sede de São José-SC. Assim como uma coleta de dados realizada com um maior período de tempo, para que se consiga abordar colaboradores da outra sede podendo representar a realidade das duas unidades.

Além disso, sugere-se que os critérios estudados e que foram encontrados os pontos fracos, sejam abordados de uma forma mais profunda pela organização, buscando analisar melhor os motivos, e caso as propostas de diretrizes do presente estudo sejam aceitas, verificar se obtiveram eficácia com relação à satisfação dos colaboradores. Assim como uma assistência mais próxima aos colaboradores para que as insatisfações possam ser melhor analisadas e entendidas pelos gestores.

## REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, L. C. G. (2008). **Organização, sistemas e métodos e as tecnologias de gestão organizacional**. São Paulo: Atlas.
- BARROS, A. J. P. de; LEHFELD, N. A. de. **Projeto de pesquisa: propostas metodológicas**. 4. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2000a.
- BATEMAN, Thomas S; Sneell, Scott A. **Administração: novo cenário competitivo**. 2 Ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- BISHOP, S. R., LAU, M. A., SHAPIRO, S. L., CARLSON, L., ANDERSON, N. D., CARMODY, J., & DEVINS, G. (2004). **Mindfulness: A proposed operational definition**. *Clinical Psychology*, 11(3), 230–241.
- BLACK, D. S. (2010). **Mindfulness research guide: A new paradigm for managing empirical health information**. *Mindfulness*, 1(3), 174-176.
- BODHI, B. (2011). **What does mindfulness really mean? A canonical perspective**. *Contemporary Buddhism*, 12, 19–39.
- BOWDITCH, J. L., & BUONO, A. F. (2002). **Elementos de comportamento organizacional**. São Paulo, SP: Thomson Pioneira.
- CARVALHO, Ivânia Nascimento Ferreira; MELO, Naiza Pereira. **Cultura e Clima organizacional: ingredientes para o sucesso das organizações públicas e privadas**. Artigo apresentado ao Instituto de Desenvolvimento Econômico, Rural e Tecnológico Dados da Amazônia. Manaus: Faculdade Gama Filho, 2008.
- CHIAVENATO, I. **Gerenciando Pessoas: O Passo Decisivo para a Administração Participativa**. São Paulo: Makron Books, 1992.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. 2. ed. Totalmente revista e atualizada. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004. Disponível em: <  
<http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/qualidade-de-vidano-trabalho-fator-decisivo-no-desempenho-organizacional/26723/>>.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações**. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. Edição compactada. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002. Disponível em: <  
<http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e->

financas/qualidade-de-vida-no-trabalho-fator-decisivo-no-desempenho-organizacional/26723/>.

CONTE, A. L. **Qualidade de vida no trabalho**. Revista FAE business, n° 7, nov. 2003.

Disponível em:

<[https://www.unip.br/presencial/comunicacao/publicacoes/ics/edicoes/2013/01\\_jan-mar/V31\\_n1\\_2013\\_p53a58.pdf](https://www.unip.br/presencial/comunicacao/publicacoes/ics/edicoes/2013/01_jan-mar/V31_n1_2013_p53a58.pdf)>.

CONTE, Antonio Lázaro. **Melhoria no ambiente de trabalho aumenta produtividade**.

Agosto 2005. Disponível em:

<[http://www.remade.com.br/br/revistadamadeira\\_materia.php?num=768&subject=Re](http://www.remade.com.br/br/revistadamadeira_materia.php?num=768&subject=Re)>.

COSTA, André Luiz Almeida; TANIGUCHI, Kenji. **Clima Organizacional: Uma**

**ferramenta estratégica para o diagnóstico em Recursos Humanos**. Revista de Ciências

Gerenciais, n.18, Vol XIII, 2009. Disponível em: . Acesso em: 10/09/2020.

CRUZ. R. M., FIALHO, F.A. **Psicologia do trabalho**. Material não publicado. Florianópolis,

UFSC, 1999.

DEJOURS, C. **Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações**. O indivíduo na

organização: dimensões esquecidas. São Paulo: Atlas, 1993.

\_\_\_\_\_. **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da**

**relação prazer, sofrimento trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994.

DIAS, Reinaldo. **Cultura organizacional/** Campinas, SP Editora Alinea, 2003. 2ª impressão,

2007.

DIAS, Sheila Mara de Oliveira. **Fatores de Pressão no Trabalho e comprometimento com a**

**carreira: Um Estudo com Profissionais de Tecnologia da Informação (TI)**. 2008. 170 f.

Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração, Universidade Fumec, Belo Horizonte, 2008

DIEHL, Astor Antonio. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas**. São

Paulo: Prentice Hall, 2004.

DORTA A, TANJI J, SOUZA JR, NEVES S, DAMICO V, MORENO BS. **Trabalho e saúde:**

**reflexões sobre as estratégias de enfrentamento do trabalhador**. Omnia Saude. 2012;

9(2):28-44.

DRUCKER, Peter. **Fator humano e desempenho**. São Paulo: Pioneira, 1991. 451 p

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar**. 2ed.

Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo dicionário eletrônico Aurélio**. Versão 5.0. 3.

ed., by Regis Ltda., 2004.

- FERREIRA, M. C.; ALVES, L.; TOSTES, N. **Gestão de qualidade de vida no trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais.** Psicologia: Teoria e Pesquisa, v. 25, n. 3, p. 319-327, 2009.
- FONTANILLAS, C. N., PALMIERI, B. R. & OLIVEIRA, J. T. (2007). **A comunicação organizacional como visão estratégica utilizando o empowerment como fator determinante para o desenvolvimento de uma organização.** Revista Pensamento Contemporâneo em Administração. Universidade Federal Fluminense, v.2.
- GIL, Antonio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais.** São Paulo: Atlas, 2001.
- LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Práticas de recursos humanos – PRH: conceitos, fundamentos e procedimentos.** São Paulo: Atlas, 2007.
- GONZÁLEZ, P., PEIRÓ, J. M., & BRAVO, M. J. (1996). **Calidad de vida laboral.** In J. M. Peiró, & F. Prieto (Eds.), Tratado de psicología del trabajo: Volumen II. Aspectos psicosociales del trabajo (pp. 161-186). Madrid, Spain: Síntesis.
- HUSE, E.; CUMMINGS, T. **Organization development and change.** 3. ed. St. Paul: West Publishing Co, 1985.
- HYMANN, Hebert. **Planejamento e análise da pesquisa: princípios, casos e processos.** Rio de Janeiro: Lidaador, 1967.
- KOTTER, John P. **Os líderes necessários. In: Liderança e gestão de pessoas: autores e conceitos imprescindíveis.** São Paulo: Publifolha, 2002.
- LIMA, Súsi M. Barcelos e. ALBANO, Adriana Gaffrée Burns. **Um estudo sobre clima e cultura organizacional na concepção de diferentes autores.** Rev. CCEI - URCAMP, v.6, n.10, p. 33-40 - ago., 2002 Disponível em: . Acesso em: 01 de outubro de 2020.
- LIMONGI-FRANÇA, A.C e ARELLANO, E.B., **Qualidade de Vida no Trabalho in Fleury.** M.T.L. (org.), As Pessoas na Organização, SP: Gente, 2002
- LUZ, Ricardo. **Clima organizacional.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- MASCARENHAS, A. **Tecnologia da informação e gestão de pessoas - o valor da TI na transição da área de RH.** 2003 205 páginas. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) - Fundação Getulio Vargas - FGV-EAESP. São Paulo.
- MASLACH, C., & JACKSON, S. (1986). **Maslach Burnout inventory manual.** Palo Alto: Consulting Psychological Press.

- MASLOW, Abraham H. **Motivation and personality**. 2. ed. New York, Harper & Row, 1970.369p.
- MASLOW, Abraham H.. **Maslow no Gerenciamento**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.
- MATOS, F. G. Fator QF – **Ciclo de felicidade no trabalho**. São Paulo: Makron Books, 1997.
- MATOS, José Gilvomar R.; MATOS, Rosa Maria B.; ALMEIDA, Josimar Ribeiro de. **Análise do ambiente corporativo**. Rio de Janeiro: E-Papers, 2007.
- MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução a administração**. São Paulo: Atlas, 1995.
- MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração: da Revolução urbana à revolução digital**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- MONTEIRO, E. M. A.; DINIZ, F. J. L. S.; LIMONGI-FRANÇA, A. C.; CARVALHO, J. V. F. **O impacto da qualidade de vida no trabalho (QVT) no faturamento das indústrias metalúrgicas do Estado do Pará**. Revista de Administração da UEPG, v. 2, n. 1, p. 18-33, 2011.
- PASCHOAL, T., TORRES, C. V., & PORTO, J. B. (2010). **Felicidade no trabalho: relações com suporte organizacional e suporte social**. Revista de Administração Contemporânea, 14(6), 1054-1072. Recuperado em <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S141565552010000700005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S141565552010000700005&script=sci_arttext). doi: 10.1590/S1415-65552010000700005>.
- PAZ, M. G. T. (2004). **Poder e saúde organizacional**. In A. Tamayo (Org.), Cultura e saúde nas organizações (pp. 127-154). Porto Alegre: Artmed
- RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1989.
- ROBBINS, S. P. (1999). **Comportamento organizacional**. São Paulo: Prentice Hall
- ROBBINS, Stephen P.. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Pearson, 2006.
- ROBBINS, Stephen Paul. **Administração: mudanças e perspectivas**. São Paulo: Saraiva, 2000.
- RODRIGUES, C. H. R. & Santos, F. C. A. (2001). **Empowerment: ciclo de implementação, dimensões e tipologia**. Gestão & Produção. 8 (3), p.237-249.
- RODRIGUES, C. H. R. & Santos, F. C. A. (2004). **Empowerment: estudo de casos em empresas manufactureiras**. Gestão & Produção. 11(2), p.263-274.
- RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 6. ed. Petropolis: Vozes, 1999.



- RYAN, R. M., & DECI, E. R. (2001). **On happiness and human potentials: a review of research on hedonic and eudaimonic well-being**. *Annual Review of Psychology*, 52, 141-166. doi: 10.1146/annurev.psych.52.1.141.
- SILVA M, Barros B. **Percepção de estresse de servidores na Atenção Básica de Saúde de Dourados-MS**. *Saude Redes*. 2015; 1(4):35-52.
- SILVA, Reinaldo Oliveira da. **Teorias da administração**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001.
- SILVA, J. L. L; MELO E.C.P. **Estresse e Implicações para o Trabalhador de Enfermagem**. Informe-se em promoção da saúde, v.2,n.2. Rio de Janeiro. p.16-18. 2006. Disponível em: <http://www.uff.br/promocaodasaude/estr.trab.pdf>. Acesso em: 14 Agost. 2020.
- SILVA, Marco Aurélio Dias da; MARCHI, Ricardo De. **Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo: Best Seller, 1997.
- SILVA, R. C. (2001). **Clima organizacional: definições, relação com a cultura organizacional e pesquisa de clima**. Monografia, Faculdade de Ciências da Saúde, Centro Universitário de Brasília, Brasília.
- SIQUEIRA, M. M., & PADOVAM, V. A. R. (2008). **Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho**. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 24(2), 201-209. doi: 10.1590/S0102-37722008000200010
- TAMAYO, M. R., & TRÓCCOLI, B. T. (2002). **Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho**. *Estudos de Psicologia*, 7(1), 37-46.
- TRACY, D. (1994). **10 passos para o empowerment - um guia sensato para gestão de pessoas**, Rio de Janeiro: Campus.
- VIEIRA, A. **A qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total**. Florianópolis: Insular, 1996.
- WALTON, Richard E. **Quality of Working Life: What is it?** *Sloan Management Review*, 15, 1, pp. 11-21, 1973.
- WATERMAN, A. S. (1993). **Two conceptions of happiness: contrasts of personal expressiveness (eudaimonia) and hedonic enjoyment**. *Journal Personality and Social Psychology*, 64(4), 678- 691. doi: 10.1037/0022-3514.64.4.678
- WESTLEY, W. **Qualidade de vida no trabalho: problemas e soluções**. Rio de Janeiro: Ineisa, 1979.

ZENONE, Luiz Cláudio. **Marketing de relacionamento: tecnologia, processos e pessoas.** São Paulo: Atlas, 2010.

## **APÊNDICE A: Questionário Aplicado aos Funcionários da Haj Info**

Olá, tudo bem?

Me chamo Lunaester, estou finalizando minha Graduação na UFSC esse semestre em Administração.

Meu TCC é um estudo no que tange à qualidade de vida no trabalho (QVT) na empresa Haj Info, é fundamental para minha pesquisa e conclusão do meu trabalho saber um pouco mais sobre vocês.

Desde já, agradeço por tirarem esse tempo e me ajudarem respondendo essas questões, elas são essenciais para a análise dos dados e em seguida para que eu possa passar um prognóstico à empresa.

Obrigada!

Lembrando que as questões serão anônimas.

Primeiro gostaria de conhecer um pouco sobre você, após isso avaliarei o QVT organizacional através da escala de Likert:

Concordo Totalmente

Concordo Parcialmente

Não concordo, nem discordo

Discordo Parcialmente

Discordo Totalmente

E para o fechamento optei por algumas questões abertas.

Vamos começar?!

Questionário:

1. GÊNERO

FEMININO  MASCULINO

2. IDADE

18-28

29-39

40-50

51-61

3. ESCOLARIDADE

ENSINO FUNDAMENTAL

ENSINO MÉDIO

- ENSINO SUPERIOR
- PÓS GRADUAÇÃO

4. Caso você possua algum curso superior, cite.

5. Estado Civil

- SOLTEIRO (A)
- CASADO (A)
- VIÚVO (A)

6. FILHOS

- 0
- 1
- 2
- 3 ou mais

7. Quanto tempo tem na empresa Haj Info.

- Menos de 1 ano
- 1 á 2 anos
- 3 á 4 anos
- 5 á 6 anos
- 6 anos ou mais.

8. Qual o cargo que você exerce na empresa.

9. Sinto-me satisfeito e realizados com as minhas atribuições

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

10. O conteúdo do meu cargo é compatível com minhas competências: utilizo meus conhecimentos, capacidades e habilidades nas tarefas desenvolvidas.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

11. Meu salário é compatível com minhas atribuições e responsabilidades.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente

- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

12. Meu salário está compatível com o que é praticado no mercado.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

13. A carga de trabalho a mim atribuída é adequada, sem atropelos exagerados ou tempos ociosos.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

14. Recebo informações sobre o meu desempenho

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

15. Tenho orgulho em contar para outros que trabalho na Haj Info

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

16. A missão visão e valores, são conhecidos e praticados por todos da empresa.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

17. Conheço os objetivos da empresa e sei o que devo fazer para atingi-los

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente

Discordo Totalmente

18. O plano de saúde oferecido pela Haj Info atende á todas as minhas necessidades.

Concordo Totalmente

Concordo Parcialmente

Não concordo, nem discordo

Discordo Parcialmente

Discordo Totalmente

19. Os benefícios (vale alimentação/ vale transporte) oferecidos pela Haj Info atendem todas minhas necessidades.

Concordo Totalmente

Concordo Parcialmente

Não concordo, nem discordo

Discordo Parcialmente

Discordo Totalmente

20. A Haj Info transmite para o público em geral a imagem de uma empresa que oferece produtos e serviços de qualidade excelente.

Concordo Totalmente

Concordo Parcialmente

Não concordo, nem discordo

Discordo Parcialmente

Discordo Totalmente

21. Estou disposto a esforçar-me e ajudar a Haj Info a ser cada vez mais reconhecida no mercado.

Concordo Totalmente

Concordo Parcialmente

Não concordo, nem discordo

Discordo Parcialmente

Discordo Totalmente

22. Sinto-me tranquilo em relação ao futuro da Haj Info.

Concordo Totalmente

Concordo Parcialmente

Não concordo, nem discordo

Discordo Parcialmente

Discordo Totalmente

23. Sinto-me tranquilo em relação ao meu trabalho na Haj Info.

Concordo Totalmente

Concordo Parcialmente

Não concordo, nem discordo

- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

24. Meu setor de trabalho é limpo e organizado

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

25. Tenho uma ótima relação com meu chefe

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

26. Tenho uma ótima relação com meus colegas de trabalho

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

27. A Haj Info promove condições para que haja um equilíbrio, entre a vida profissional e pessoal do empregado.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

28. Meu trabalho me proporciona prazer.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

29. Minha dedicação e atuação no trabalho é reconhecida.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

30. Meu trabalho me proporciona oportunidades de desenvolvimento pessoal
- Concordo Totalmente
  - Concordo Parcialmente
  - Não concordo, nem discordo
  - Discordo Parcialmente
  - Discordo Totalmente
31. Meu trabalho me proporciona oportunidades de desenvolvimento profissional
- Concordo Totalmente
  - Concordo Parcialmente
  - Não concordo, nem discordo
  - Discordo Parcialmente
  - Discordo Totalmente
32. Posso ver meu crescimento na Haj Info, junto ao aumento salarial e de benefícios.
- Concordo Totalmente
  - Concordo Parcialmente
  - Não concordo, nem discordo
  - Discordo Parcialmente
  - Discordo Totalmente
33. Tenho toda ajuda que necessito, quando solicitada.
- Concordo Totalmente
  - Concordo Parcialmente
  - Não concordo, nem discordo
  - Discordo Parcialmente
  - Discordo Totalmente
34. Consigo me comunicar facilmente e de forma rápida com meu chefe.
- Concordo Totalmente
  - Concordo Parcialmente
  - Não concordo, nem discordo
  - Discordo Parcialmente
  - Discordo Totalmente
35. Sou feliz por estar trabalhando na Haj Info.
- Concordo Totalmente
  - Concordo Parcialmente
  - Não concordo, nem discordo
  - Discordo Parcialmente
  - Discordo Totalmente
36. Meu estado de saúde psicológico interfere na qualidade do meu trabalho.  
(A Saúde Psicológica também diz respeito à forma como pensamos, sentimos, avaliamos as situações, nos relacionamos com os outros e tomamos decisões. Quando temos Saúde Psicológica sentimo-nos confiantes e capazes de lidar com a nossa vida e com as outras pessoas)



- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

37. Meu estado de saúde físico interfere na qualidade do meu trabalho.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

38. Tenho autonomia sobre as decisões no meu trabalho

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

39. Considero a Haj Info um ótimo lugar para se trabalhar.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

40. O trabalho na Haj Info é desafiador para mim.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

41. Tenho autonomia no meu trabalho na Haj Info.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

42. Na Haj Info o tratamento dado a todos é justo

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo

- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

43. Consigo me concentrar facilmente para realizar meu trabalho na Haji Info.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

44. Observo que há a cooperação entre os níveis hierárquicos no trabalho.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

45. Possuo liberdade para criar coisas novas no trabalho.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

46. Há igualdade de tratamento entre os funcionários.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

47. Raramente mudo a minha rotina em casa devido ao trabalho.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

48. Não tenho dificuldades para dormir.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

49. Tenho liberdade de expressão no meu trabalho, assim como na execução deles.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

50. Há segurança no ambiente de trabalho.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

51. A organização possibilita a construção de uma carreira e/ou de avanços salariais.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

52. Estou satisfeito com o feedback dado pela organização sobre o meu trabalho.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

53. Ao final da jornada de trabalho me sinto extremamente cansado.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

54. As minhas dores físicas e/ou saúde não me impede de realizar o que preciso.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente
- Discordo Totalmente

55. Minhas necessidades fisiológicas básicas são satisfeitas adequadamente.

- Concordo Totalmente
- Concordo Parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Discordo Parcialmente

Discordo Totalmente

56. Consigo ter acesso rápido as informações no trabalho.

Concordo Totalmente

Concordo Parcialmente

Não concordo, nem discordo

Discordo Parcialmente

Discordo Totalmente

57. Estou satisfeito com minha qualidade de vida no trabalho.

Concordo Totalmente

Concordo Parcialmente

Não concordo, nem discordo

Discordo Parcialmente

Discordo Totalmente

58. O que você considera que mais afeta sua qualidade de vida no trabalho

59. O que você considera que mais afeta sua vida fora do trabalho.

60. De tudo que a empresa faz, cite 3 pontos que são positivos.

61. Cite 3 pontos em que a empresa precisa melhorar.

## **APÊNDICE B: Entrevista com Diretor da Empresa e Gestora de RH**

### Entrevista Diretor da Empresa e Gestora de RH

1) Criação da empresa, como foi esse processo.

A empresa foi fundada em 2004, e nasceu do desejo de seu fundador, Harley, que já trabalhava a área de tecnologia, em oferecer ao mercado corporativo e governamental, através de uma estrutura enxuta e eficiente, produtos e serviços com qualidade a preços justos.

2) Missão, visão e valores da empresa.

Missão: Ser agente de Integração de soluções tecnológicas.

Visão: Ser líder de atuação e referência no segmento de integração de soluções tecnológicas em SC.

Valores:

Inovação - Sempre existirá uma maneira mais eficaz de realizar uma ação, por isso a inovação deve ser constante para o desenvolvimento de um projeto, um negócio e o seu respectivo sucesso.

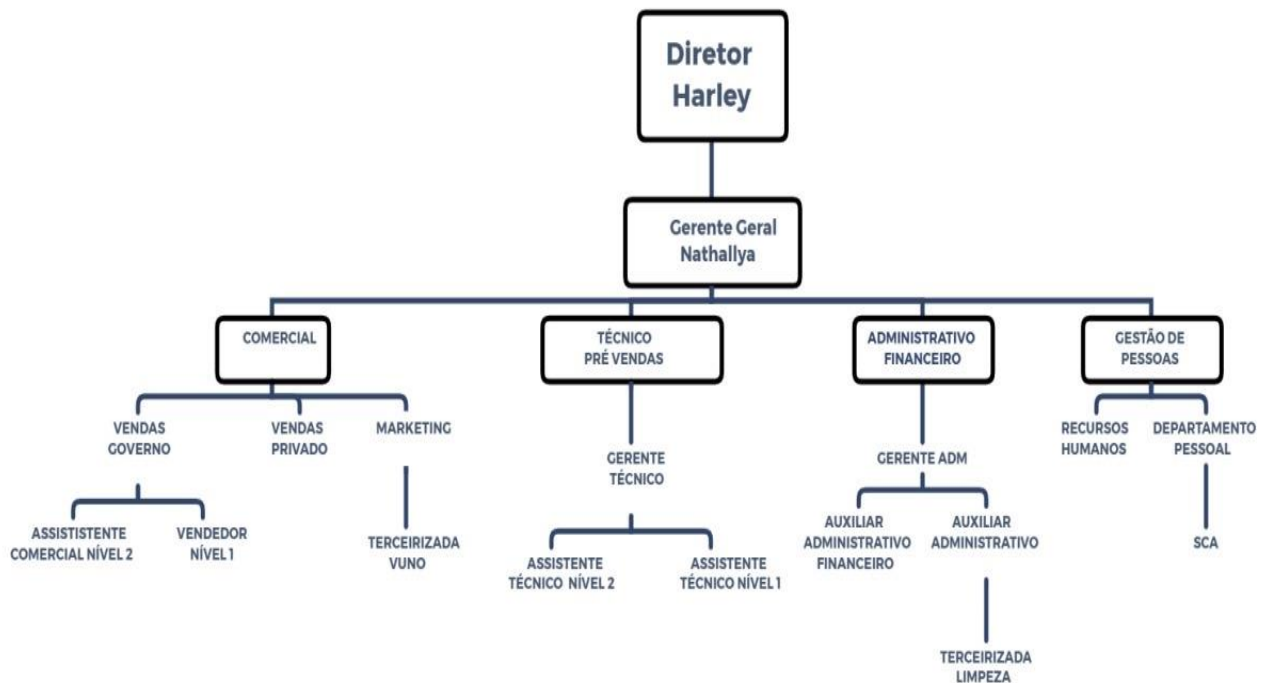
Transparência - Atuamos pela perspectiva de uma gestão transparente, onde a informação é compartilhada democraticamente, priorizando relações mais horizontais dentro da organização.

Flexibilidade - É uma característica de uma organização de gestão horizontal, empática que reflete resultados positivos para o desenvolvimento de equipes, incitando a prontidão para mudanças.

Competência - Através do incentivo ao desenvolvimento gerado pelas capacitações e certificações disponibilizadas constantemente, nossa organização agrega valor disponibilizando para o mercado Governamental e Corporativo uma equipe de alta performance.

3) Como ocorre a divisão dos departamentos.

Setor Comercial, Setor Técnico e Setor Administrativo/Financeiro (que engloba desde a logística ao RH e GP) Somos ao todo em 9 pessoas.



4) O que vocês fazem na empresa visando o bem estar dos funcionários, como funciona. Qual o limite.

Nos deixamos a disposição para eventuais conversas e pontuações, após a realização de uma consultoria na qual "reorganizamos" o funcionamento das coisas por aqui, estamos em vias de estabelecer feedbacks mensais mútuos, para que possamos também ouvir as demandas de nossos colaboradores, bem como pretendemos realizar semestralmente uma pesquisa de clima organizacional. No mais, buscamos respeitar a ergonomia e o conforto de todos no local de trabalho

5) Tem algo que vocês fazem, não só visando o bem estar dos funcionários, mas para que de fato eles se sintam felizes.

Mensalmente temos eventuais saídas para almoçarmos todos juntos e o clima mais informal que temos aqui, onde dialogamos com todos com transparência e irreverência.

6) Qual o seu objetivo com relação as práticas de QVT, já desenvolve algo na empresa.

Pretendemos adicionar algumas práticas a mais, com relação á stress, QVT e ergonomia. Todos trabalhamos sentados a maior parte do tempo, sabemos que trabalhar sentado traz riscos ergonómicos e que faz mal à saúde em geral. Visto isso, estamos analisando para implementar ginástica laboral para melhorar. Também visamos implementar práticas que ajudem na saúde mental dos nossos colaboradores. Para que isso ocorra, procuramos estudar o que será mais viável para a empresa, tanto em questão de tempo, como delineação com a parte financeira.

7) Tem planos de benefícios aos funcionários, quais são e como funciona.

Nós temos vale alimentação e refeição, dos quais o funcionário opta por onde quer seu valor mensal (a soma de 21 reais por dia), e esse vale não gera nenhum desconto na folha do funcionário. Para além disso, porém com os devidos descontos, o colaborador pode optar por ter um vale transporte e plano de saúde.

8) Aumento salarial e de benefícios, ocorre na organização.

Acontecem aumentos sim, dependendo dos avanços observados ou mesmo quando solicitado pelo funcionário.

9) Haj promove condições para que haja equilíbrio entre a vida pessoal e profissional do empregado, quais.

Nossos funcionários possuem um celular da empresa para ser utilizado apenas no seu horário de trabalho, no mais, não consigo pensar em mais nenhuma outra medida.

10) O que vocês fazem visando bem estar.

Nesse sentido apenas me vem a mente seriam eventuais saídas para almoçarmos todos juntos, os eventos de final de ano, os dias de aniversário onde confraternizamos fornecendo um coffee break e o clima mais leve de amizade que mantemos.

11) Quais são os problemas que podem estar ocorrendo na empresa, com relação aos seus funcionários, na sua visão.

Acreditamos que a pandemia mudou muito a rotina de todos, o stress organizacional e a preocupação dos colaboradores da empresa com as mudanças no ritmo e as consequências geradas no mercado atual. Os colaboradores sabem que tem abertura com diretor e gestora de Rh, porém não é um procedimento padrão, isso muitas vezes acaba retraindo-os de procurarem por essa comunicação. Avaliamos também que a comunicação de todos pode melhorar, visto que a empresa opta por um sistema bem horizontal, e todos os departamentos são de extrema importância para a eficiência do nosso trabalho, trabalhando como um sistema único e não somente, individualizado.

12) Quais seriam as ideias e programas que a empresa visa implementar para resolução desses problemas.

Temos o objetivo de implementar programas para melhorar o clima organizacional da empresa, pois acreditamos que ele possam ser muito úteis á todos na organização, assim como a sua eficácia na comunicação dos funcionários, ajudando também aos gestores á conduzir melhor as situações decorrentes no dia a dia da empresa.

Temos ideia de aplicar pesquisas de clima organizacional, mais reuniões, que oportunizem o feedback de todos, oferecendo abertura aos funcionários para ideias, e possíveis resoluções dos objetivos.



Observamos que com a implantação disso, iremos dar mais voz pra eles, para que assim possamos entendê-los melhor. Colocar o RH para funcionar e traçar ações nesse sentido é um dos nossos maiores objetivos para os próximos anos.

Esse ano de 2020 foi de muita análise e diagnóstico na nossa empresa, entendemos o que precisa ser mudado, processos de readaptações para tudo isso que gostaremos implementar, trabalhando melhor o departamento de Gestão de Pessoas.

Queremos proporcionar o melhor ambiente para todos, oportunizando uma boa qualidade de vida no trabalho e para que isso aconteça é importante preparar a empresa para receber essas mudanças.

13) Qual o plano de saúde que a empresa fornece e quanto é descontado da folha.

É descontado 50% da folha de pagamento e o plano é o LifeDay.

14) Qual o salário médio de vocês.

Diferencia muito por categoria, o salário vai de R\$ 2500,00 a R\$10000,00.

15) Vocês investem na capacitação dos funcionários. Se sim, como.

Nós somos associados da AEMFLO (Associação Empresarial da Região Metropolitana de Florianópolis) e através deles existem uma série de cursos, desde o departamento RH, financeiro, visado para o administrativo.

16) Como ocorrem o feedback e as reuniões.

Feedbacks e reuniões são realizados de forma trimestral.

17) Como vocês investem na capacitação dos técnicos da Haj Info.

Para os técnicos arcamos com certificações, como da DELL, entre outros. São cursos necessários para trabalhar com os produtos, oportunizamos esses cursos para os técnicos se manterem sempre atualizados para trabalhar com os produtos.