

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO DE UM ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE NA CIDADE DE LINHARES¹

QUALITY OF LIFE AT WORK: A CASE STUDY OF AN ACCOUNTING FIRM IN THE
CITY OF LINHARES

Raíssa Bermudes Donatelli²

Danilo Marcos Farias Mota³

RESUMO: A qualidade de vida no trabalho (QVT) é um assunto bastante discutido dentro do RH. Em geral, as empresas procuram monitorar a QVT como forma de acompanhar os aspectos que podem ser melhorados em questões de saúde e desempenho das suas equipes. Assim, o objetivo desta pesquisa foi descrever a QVT de um escritório de contabilidade na cidade de Linhares/ES e o estudo buscou destacar a importância de um ambiente de trabalho saudável, equilibrado e motivador. Para a coleta de dados, utilizou-se o chamado modelo de Walton (1973) que foi respondido por 43 colaboradores. Os resultados mostraram que em geral, os trabalhadores estão satisfeitos com o seu trabalho. Alguns aspectos como o salário e fatores ligados ao cansaço foram destaques como itens a serem melhorados.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho; Modelo de Walton; Recursos humanos

ABSTRACT: Quality of life at work (QWL) is a widely discussed subject within HR. In general, companies seek to monitor QWL as a way to monitor the aspects that can be improved in terms of the health and performance of their teams. Thus, the objective of this research was to describe the QWL of an accounting office in the city of Linhares/ES and the study sought to highlight the importance of a healthy, balanced and motivating work environment. For data collection, the so-called Walton model (1973) was used, which was answered by 43 collaborators. The results showed that in general, workers are satisfied with their work. Some aspects such as salary and factors related to fatigue were highlighted as items to be improved.

Keywords: Quality of life at work; Walton's model; Human resources

1 INTRODUÇÃO

O Recursos Humanos (RH) “é a unidade operacional que funciona como órgão de staff, isto é, como elemento prestador de serviços nas áreas de recrutamento, seleção, treinamento, remuneração, comunicação, higiene e segurança do trabalho, benefícios, etc.” (CHIAVENATO, 1999, p. 35). Dentro da perspectiva do desenvolvimento, há fatores que impactam a produtividade do trabalhador, os quais

¹ Trabalho Final de Curso da Pós-Graduação *lato sensu* em Gestão Empresarial do Ifes Campus Linhares.

² Aluna do curso de pós-graduação *lato sensu* em Gestão Empresarial no Ifes Campus Linhares e Analista em Recursos Humanos – raissadonatelli@gmail.com

³ Administrador e mestre em ciências contábeis/finanças - danilo.gerir@gmail.com

o RH deve monitorar através de índices como a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Sobre esse tema específico, Fernandes (1996) conceitua QVT como a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sociopsicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas.

Nesse sentido, monitorar a qualidade de vida dos trabalhadores se torna um desafio para o RH, sendo importante então trabalhar com instrumentos para mensurar essa QVT. Campos (1992) defende que um dos mais importantes conceitos dos programas de qualidade está na premissa de que somente se melhora o que se pode medir e é necessário medir para melhorar. Assim, faz-se necessário avaliar de forma sistemática a satisfação dos profissionais da empresa, pois, nesse processo de autoconhecimento, as sondagens de opinião interna são uma importante ferramenta para detectar a percepção dos funcionários sobre os fatores intervenientes na qualidade de vida e na organização do trabalho.

Baseado no contexto então apresentado, o objetivo desta pesquisa foi identificar a percepção dos colaboradores do escritório de contabilidade “Beta” (nome fictício) quanto a qualidade de vida no trabalho. Este estudo buscou destacar a importância de um ambiente de trabalho saudável, equilibrado e motivador. Para isso, tem-se como objetivos específicos:

- Conceituar o tema qualidade de vida no trabalho e revisar as teorias que dizem respeito ao mesmo;
- Identificar o nível da qualidade de vida no trabalho do escritório de contabilidade na percepção dos colaboradores;
- Analisar os resultados levantados e propor melhorias caso necessário.

Para a realização do estudo, aplicou-se o questionário padrão de Walton (1973), que apresenta oito critérios de avaliação, buscando mensurar os aspectos da QVT. A pesquisa foi administrada entre os dias 19 e 23/10/2023 na sede da empresa Beta. Em campo, a pesquisa coletou 43 respostas de 65 trabalhadores da empresa citada. Os resultados resumidamente mostram que a qualidade de vida no trabalho é percebida como satisfatória pelos colaboradores.

A justificativa desta pesquisa é pela relevância do tema QVT tanto no âmbito acadêmico quanto profissional. No contexto acadêmico, este estudo visa enriquecer o entendimento das práticas e estratégias eficazes para aprimorar a QVT, expandindo assim o conhecimento sobre a mesma. Além disso, esta pesquisa

fornece um instrumento de orientação empírica aos profissionais das áreas de gestão de pessoas em todos os níveis organizacionais, mostrando que empresas de todos os tamanhos podem aplicar questionários de QVT validados como forma de mensurar os aspectos de saúde e qualidade de vida no trabalho dos seus colaboradores, oferecendo assim diretrizes práticas para a criação de ambientes de trabalho mais saudáveis e produtivos.

Na sequência deste artigo, tem-se o capítulo de referencial teórico onde se fará uma revisão sobre o tema qualidade de vida no trabalho, após uma breve apresentação dos modelos de QVT, e o enfoque no modelo de Walton (1973), que foi utilizado para obtenção dos dados da referida pesquisa. Em seguida, será apresentada a metodologia abordada na pesquisa. Após serão apresentados os resultados do estudo feito na empresa Beta. Finalmente, o capítulo de conclusão fará um fechamento do trabalho com discussões e sugestões de novas pesquisas sobre o assunto.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Dentro do RH, é importante destacar o papel da mensuração dos aspectos do ambiente de trabalho. Dentro disso, surge o que se chama de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Mas afinal, o que significa esse termo? De acordo com Chiavenato (2010), QVT é uma estrutura complexa que engloba uma série de fatores interligados. Estes incluem a satisfação com as tarefas executadas, as perspectivas de crescimento na organização, o reconhecimento pelo desempenho, a remuneração percebida, os benefícios oferecidos, os relacionamentos interpessoais dentro da equipe e da empresa, o ambiente físico e psicológico no local de trabalho, a autonomia e responsabilidade na tomada de decisões, bem como a oportunidade de engajamento e participação ativa na organização.

A QVT, portanto, é a união de diversos fatores que buscam promover equilíbrio e bem-estar ao ser humano, em aspectos como a dimensão emocional, física e mental, além das relações sociais com familiares e amigos. Como algo interdisciplinar, verifica-se que não existe uma definição precisa na literatura científica quanto ao conceito de Qualidade de Vida no Trabalho. Mas, na percepção de alguns autores, como Fernandes (1996) a QVT é como uma estratégia que visa conciliar os interesses individuais e organizacionais para alcançar um bem comum.

Para Chiavenato (2004), a QVT engloba não apenas aspectos físicos e ambientais, mas também fatores psicológicos no ambiente de trabalho. Para ele, a análise desses diversos elementos é fundamental para avaliar o grau de satisfação de cada colaborador.

Por fim, é importante destacar que não existe um modelo único de qualidade de vida que satisfaça a todos, uma vez que as necessidades individuais e culturais variam. No entanto, a gestão eficaz da QVT nas organizações busca minimizar essas diferenças, tornando o ambiente de trabalho mais produtivo e conferindo à empresa uma vantagem competitiva.

É preciso então, relacionar o RH e a QVT com a motivação dos funcionários. Atualmente, a discussão sobre Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e a motivação dos colaboradores tornou-se uma pauta de grande relevância para gestores que almejam aprimorar o desempenho de suas organizações. Nesse contexto, o papel crucial do departamento de Recursos Humanos (RH) consiste na identificação das necessidades individuais dos funcionários e na promoção de ferramentas de gestão que atendam a todos, criando um ambiente de trabalho mais satisfatório.

A efetiva implementação da QVT somente ocorre quando a alta administração e o RH reconhecem a importância do bem-estar dos colaboradores. O RH desempenha um papel essencial ao conceber ações preventivas e programas direcionados à QVT, abordando questões como o desgaste físico e emocional.

Segundo Campos (1992), um dos mais importantes conceitos dos programas de qualidade de vida está na premissa de que, somente se melhora o que se pode medir, e, portanto, é preciso medir para melhorar. Nesse sentido, a avaliação sistemática da satisfação dos colaboradores desempenha um papel crucial, uma vez que permite identificar a percepção dos funcionários em relação aos fatores que impactam a qualidade de vida no ambiente de trabalho da organização.

Pensando nas formas de medir a QVT, existem modelos que foram desenvolvidos visando essa ação. Para Freitas e Souza (2009), entre os modelos mais conhecidos estão: Hackman e Oldham (1975); Walton (1973); Westley (1979); e, Davis e Werther (1983). Eis um resumo desses modelos a seguir:

Tabela 1 – Modelos de QVT e seus respectivos indicadores

AUTOR DO MODELO	FATORES DETERMINANTES
Hackman e Oldham (1975)	Variedade da tarefa, identidade da tarefa, significação da

	<p>tarefa, autonomia e “feedback”.</p>
Walton (1973)	<p>Compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, trabalho e espaço total da vida e relevância social da vida no trabalho.</p>
Westley (1979)	<p>Enriquecimento das tarefas, trabalho auto-supervisionado, distribuição de lucros e participação nas decisões.</p>
Davis e Werther (1983)	<p>Projeto de cargos segundo a habilidade, disponibilidade e expectativas sociais do empregado, práticas de trabalho não mecanicistas, autonomia, variedade, identidade da tarefa e retroinformação.</p>

Fonte: Adaptado de Coelho e Soares (2007)

A seguir, falar-se-á sobre as dimensões do modelo de questionário de QVT escolhido, que no caso foi o modelo de Walton. Esse modelo foi escolhido devido a sua ampla utilização em trabalhos acadêmicos e por sua relativa simplicidade de execução. Acredita-se assim obter uma boa administração das perguntas e posterior mensuração dos dados de QVT.

2.1 MODELO DE QVT DE WALTON (1973)

Walton (1973) estabeleceu critérios para avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho e estes se dividem em 8 blocos/categorias, conforme a seguir:

COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA: Refere-se à relação entre remuneração e ambiente de trabalho, considerando a qualidade de vida no trabalho de acordo com a atividade desempenhada pelo colaborador.

Observa-se:

a) Remuneração adequada: O salário deve estar alinhado com o mercado e padrões socialmente aceitáveis.

b) Compensação justa: O pagamento deve ser justo, levando em conta as responsabilidades inerentes a cada cargo, e sendo comparado sistematicamente com a média salarial de outras empresas.

CONDIÇÕES DE TRABALHO: Engloba a carga horária, o ambiente físico e a segurança do trabalhador em seu local de atuação. Nesse contexto, são considerados aspectos como a jornada de trabalho, horas extras, e condições

laborais seguras que previnem riscos de acidentes ou outros elementos que possam impactar negativamente o desempenho do profissional.

USO E DESENVOLVIMENTO DAS CAPACIDADES: Esta categoria destina-se a avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho em relação às oportunidades que o colaborador possui para aplicar suas habilidades e conhecimentos no cotidiano, demonstrando suas aptidões. Essas qualidades podem ser identificadas por meio de critérios como autonomia na execução de tarefas, diversidade de habilidades, visão abrangente e acesso à informação, conhecimento integral do processo de trabalho e a capacidade de realizar todas as tarefas do início ao fim.

OPORTUNIDADES DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA: Refere-se às oportunidades que um colaborador tem para avançar em sua carreira dentro da organização. Isso pode incluir promoções de cargo, participação em cursos para aprimoramento do currículo, programas de bonificação e outros modelos de reconhecimento profissional.

INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO: Este fator abrange os elementos relacionados ao convívio interpessoal e à autoestima do funcionário em seu ambiente de trabalho. Inclui aspectos como igualdade social, companheirismo, senso de comunidade e mobilidade social, com o propósito de avaliar o nível de integração presente na empresa.

CONSTITUCIONALISMO: No âmbito empresarial, ocorrem decisões que podem beneficiar interesses individuais e prejudicar o trabalhador. Nesse contexto, é crucial a implementação do constitucionalismo nas organizações para proteger os funcionários contra ações arbitrárias. Os princípios fundamentais dessa proteção incluem respeito à privacidade, garantia da liberdade de expressão e a busca pela equidade e igualdade entre os trabalhadores perante a lei.

TRABALHO E O ESPAÇO TOTAL DE VIDA: Este critério engloba a experiência dos trabalhadores no ambiente profissional e sua influência no convívio familiar e social. Busca-se avaliar se esses elementos impactam de maneira positiva ou negativa na qualidade de vida de cada colaborador.

RELEVÂNCIA SOCIAL: Refere-se à percepção do trabalhador em relação à responsabilidade social adotada pela organização.

3 METODOLOGIA

Falando sobre metodologia, ela consiste, para Zanella (2006, p. 22) em “ramo da metodologia científica e da pesquisa, que se ocupa do estudo analítico e crítico dos métodos de investigação”. Pensando então em um método para investigar esta pesquisa, optou-se por utilizar como amostra um escritório de contabilidade da cidade de Linhares/ES. Essa escolha se deu devido a disponibilidade de acesso aos respondentes. Visando preservar a empresa, o nome do escritório será chamado de “Beta”. Assim, o escritório Beta possui 65 funcionários e aceitou disponibilizar os funcionários para a aplicação do questionário proposto por Walton (1973).

Sobre o instrumento de coleta, foi utilizado o questionário, conforme descrito por Zanella (2006, p. 110):

O questionário é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas descritivas [perfis socioeconômicos, como renda, idade, escolaridade, profissão e outros], comportamentais [padrões de consumo, de comportamento social, econômico e pessoal, dentre outros] e preferenciais [opinião e avaliação de alguma condição ou circunstância].

Falando sobre o questionário de Walton, ele consiste em um modelo de 23 perguntas fechadas, consistindo em afirmativas relacionadas a aspectos como satisfação no trabalho, motivação e outros. Cada afirmativa é mensurada pela escala de Likert composta por seis alternativas: “Muito Satisfeito”, “Satisfeito”, “Nem Satisfeito e nem Insatisfeito”, “Insatisfeito”, “Muito Insatisfeito” e “Não se aplica”.

Em relação a amostra, segundo Vergara (1997, p.48) “é uma parte do universo [população], escolhida segundo algum critério de representatividade.” Foram convidados a participar da pesquisa um total de 65 colaboradores que compõem o quadro da empresa, desses, 43 responderam ao questionário. Desta forma, a pesquisa teve uma abrangência de 66%.

Finalmente, quanto a abordagem, esta pesquisa se caracteriza como uma pesquisa quantitativa, pois a intenção é quantificar os resultados obtidos, conforme esclarece Fonseca (2002, p. 20):

Diferentemente da pesquisa qualitativa, os resultados da pesquisa quantitativa podem ser quantificados. Como as amostras geralmente são grandes e consideradas representativas da população, os resultados são tomados como se constituíssem um retrato real de toda a população alvo da pesquisa. A pesquisa quantitativa se centra na objetividade. Influenciada pelo positivismo, considera que a realidade só pode ser compreendida com base na análise de dados brutos, recolhidos com o auxílio de instrumentos padronizados e neutros. A pesquisa quantitativa recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre

CRITÉRIO 1: Compensação justa e adequada

O quanto você está satisfeito com o seu salário (remuneração)?	1	4	18	17	3		43
O quanto você está satisfeito com os benefícios extras (alimentação, transporte, médico, dentista, etc) que a empresa oferece?	2	1	3	29	8		43

CRITÉRIO 2: Condições de trabalho

O quanto você está satisfeito com sua jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas)?	1	3	10	24	5		43
Em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho), como você se sente?	3	3	13	23	1		43
O quanto você está satisfeito com a salubridade (condições de trabalho) do seu local de trabalho?	2		1	23	12	5	43
Em relação ao cansaço que seu trabalho lhe causa, como você se sente?	2	4	23	13	1		43

CRITÉRIO 3: Uso e desenvolvimento das capacidades

Você está satisfeito com a autonomia (oportunidade tomar decisões) que possui no seu trabalho?	1	2	9	24	5	2	43
O quanto você está satisfeito com a sua avaliação de desempenho (ter conhecimento do quanto bom ou ruim está o seu desempenho no trabalho)?	1	4	6	28	2	2	43

CRITÉRIO 4: Oportunidades e crescimento e segurança

O quanto você está satisfeito com a sua oportunidade de crescimento profissional?	2	2	8	26	3	2	43
O quanto você está satisfeito com os treinamentos que você	1	1	7	21	9	4	43

faz?

Em relação ao incentivo que a empresa dá para você estudar, como você se sente?	1	6	16	15	5	43
---	---	---	----	----	---	----

CRITÉRIO 5: Integração social na organização

Em relação à discriminação (social, racial, religiosa, sexual, etc) no seu trabalho como você se sente?	1	5	18	13	6	43
Em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho, como você se sente?	1	3	28	11		43

CRITÉRIO 6: Constitucionalismo

O quanto você está satisfeito com a empresa por ela respeitar os direitos do trabalhador?	1	1	4	25	12	43
O quanto você está satisfeito com as normas e regras do seu trabalho?	1	3	4	26	9	43

CRITÉRIO 7: Trabalho e o espaço total de vida

O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar/possibilidades de lazer?	2	3	9	22	7	43
O quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e de descanso?	1	3	10	24	5	43

CRITÉRIO 8: Relevância social

Em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho, como você se sente?		6	25	12		43
Você está satisfeito com a imagem que esta empresa tem perante a sociedade?		4	18	21		43
O quanto você está satisfeito com os serviços prestados por essa empresa?		3	22	18		43

O quanto você está satisfeito com a política de recursos humanos (a forma da empresa tratar os funcionários) que a empresa tem?

2

4

25

12

43

Fonte: Elaborado pela autora

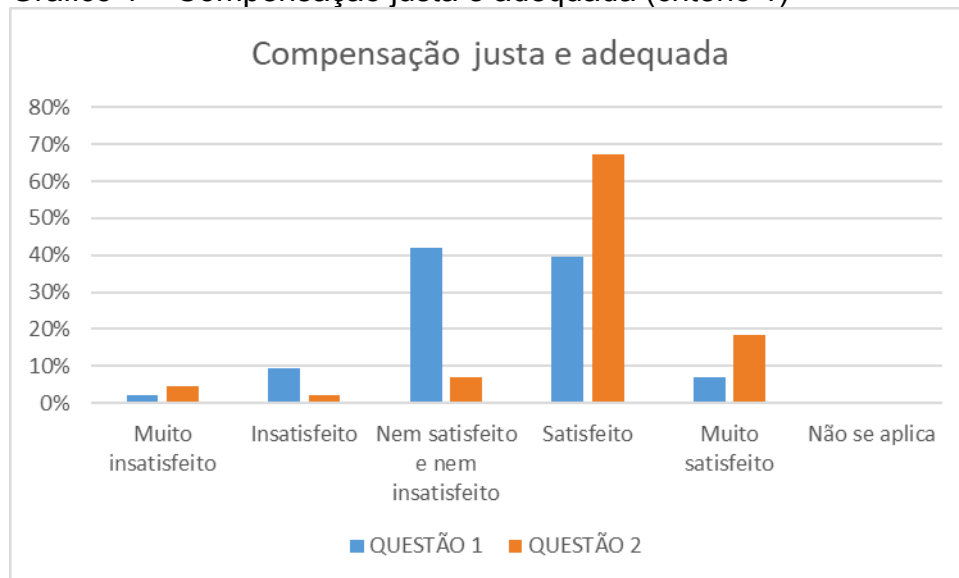
Conforme proposto pelo modelo de Walton (1973) foi possível categorizar no questionário os oito critérios para avaliar a qualidade de vida no trabalho, conforme a seguir:

Tabela 5 – Compensação justa e adequada (critério 1)

	QUESTÃO 1	QUESTÃO 2
Muito insatisfeito	2%	5%
Insatisfeito	9%	2%
Nem satisfeito e nem insatisfeito	42%	7%
Satisfeito	40%	67%
Muito satisfeito	7%	19%
Não se aplica	0%	0%
MÉDIAS	3,4	3,9
MÉDIA GERAL	3,7	

Fonte: Elaborado pela autora

Gráfico 1 – Compensação justa e adequada (critério 1)



Fonte: Elaborado pela autora

Observa-se que o maior número de respondentes diz estar indiferente (nem satisfeito e nem insatisfeito) com relação a questão 1 que trata sobre a satisfação salarial dos colaboradores, já a questão 2 que pergunta sobre os benefícios

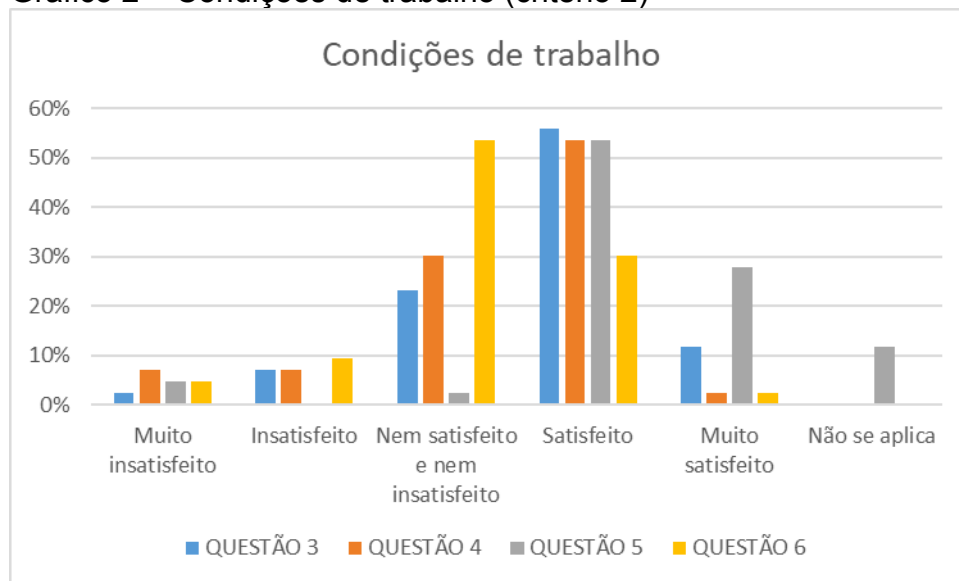
(alimentação, transporte, médico, dentista, etc.) a maioria diz estar satisfeito. Tal critério obteve média geral de 3,7 (considerando 1 como “muito insatisfeito” e 5 como “muito satisfeito”).

Tabela 6 – Condições de trabalho (critério 2)

	QUESTÃO 3	QUESTÃO 4	QUESTÃO 5	QUESTÃO 6
Muito insatisfeito	2%	7%	5%	5%
Insatisfeito	7%	7%	0%	9%
Nem satisfeito e nem insatisfeito	23%	30%	2%	53%
Satisfeito	56%	53%	53%	30%
Muito satisfeito	12%	2%	28%	2%
Não se aplica	0%	0%	12%	0%
MÉDIAS	3,7	3,4	4,1	3,2
MÉDIA GERAL	3,6			

Fonte: Elaborado pela autora

Gráfico 2 – Condições de trabalho (critério 2)



Fonte: Elaborado pela autora

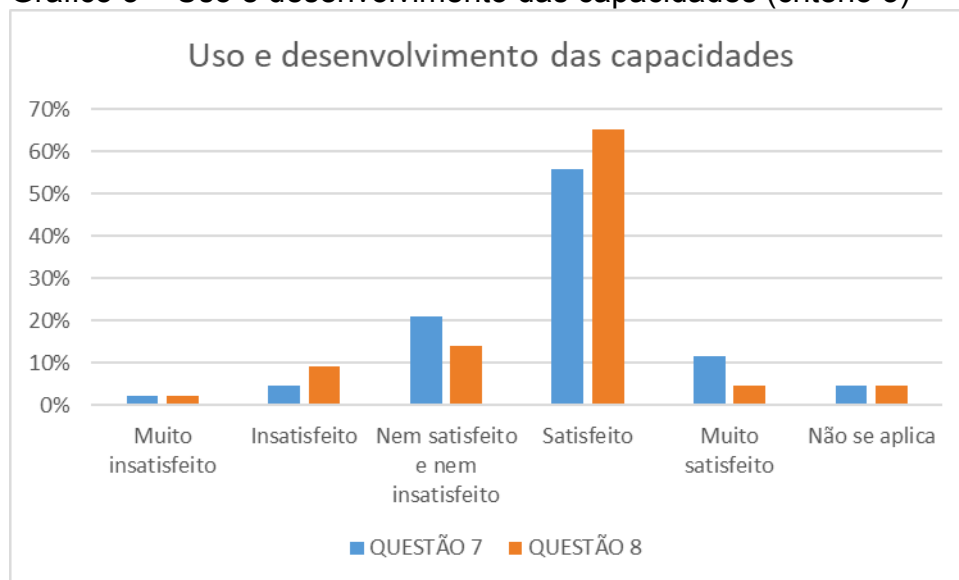
Com relação ao segundo critério o maior número de participantes da pesquisa respondeu estarem satisfeitos com relação as condições de trabalho. Porém com relação a questão 6, que trata sobre o cansaço que o trabalho causa, 23 colaboradores (53%) responderam “nem satisfeito e nem insatisfeito”, dessa forma a média da questão ficou em 3,2, baixa em relação as outras questões. Como média geral, tal critério apresentou 3,6, considerada a menor em relação às outras médias.

Tabela 7 – Uso e desenvolvimento das capacidades (critério 3)

	QUESTÃO 7	QUESTÃO 8
Muito insatisfeito	2%	2%
Insatisfeito	5%	9%
Nem satisfeito e nem insatisfeito	21%	14%
Satisfeito	56%	65%
Muito satisfeito	12%	5%
Não se aplica	5%	5%
MÉDIAS	3,7	3,6
MÉDIA GERAL	3,7	

Fonte: Elaborado pela autora

Gráfico 3 – Uso e desenvolvimento das capacidades (critério 3)



Fonte: Elaborado pela autora

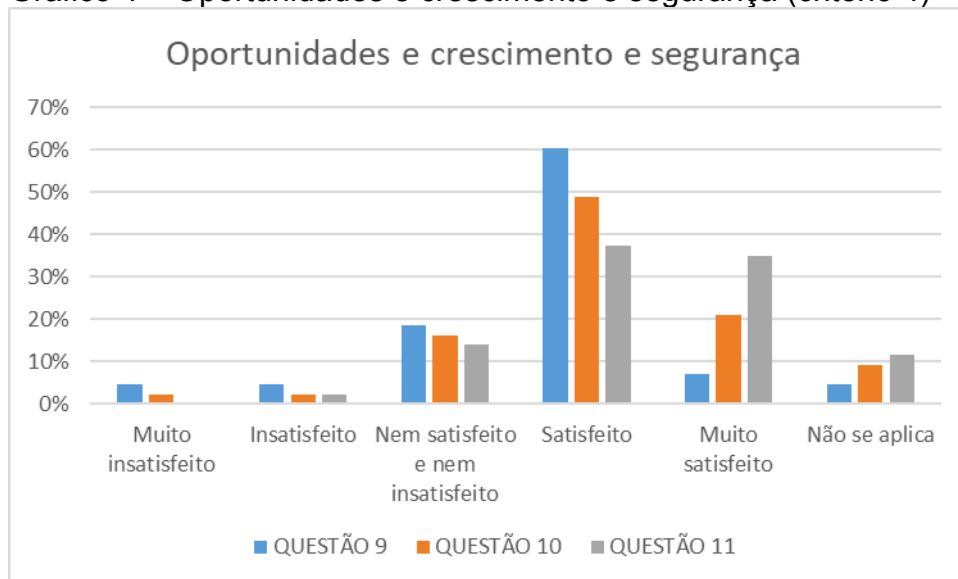
Observa-se que o terceiro critério o maior número de respondentes diz estar satisfeito em relação ao uso das capacidades individuais. Tal quesito apresentou média geral de 3,7.

Tabela 8 – Oportunidades e crescimento e segurança (critério 4)

	QUESTÃO 9	QUESTÃO 10	QUESTÃO 11
Muito insatisfeito	5%	2%	0%
Insatisfeito	5%	2%	2%
Nem satisfeito e nem insatisfeito	19%	16%	14%
Satisfeito	60%	49%	37%
Muito satisfeito	7%	21%	35%
Não se aplica	5%	9%	12%
MÉDIAS	3,6	3,9	4,2
MÉDIA GERAL	3,9		

Fonte: Elaborado pela autora

Gráfico 4 – Oportunidades e crescimento e segurança (critério 4)



Fonte: Elaborado pela autora

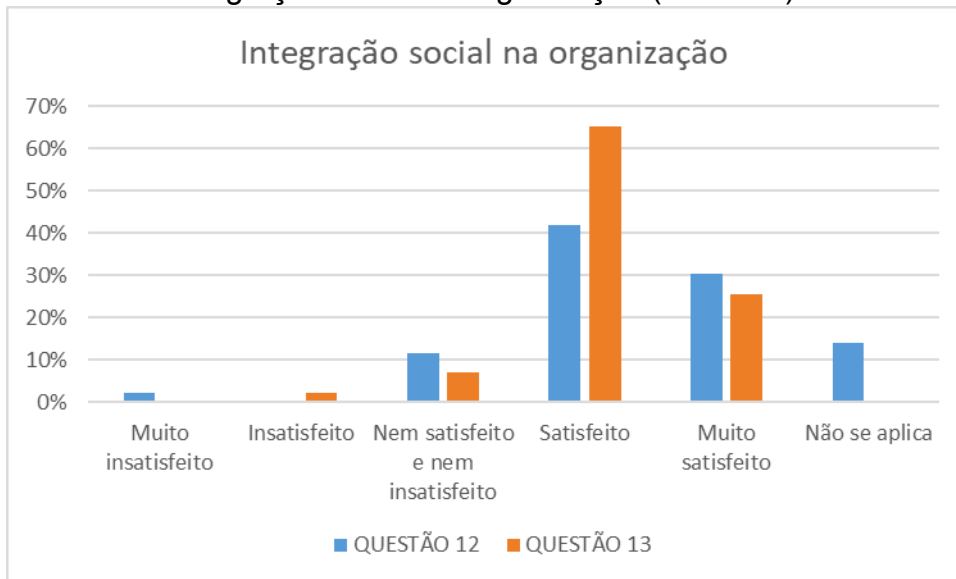
Com relação ao quarto critério que trata sobre as oportunidades percebidas no ambiente de trabalho, o maior número de colaboradores respondeu estar satisfeitos. Tal critério foi calculado a partir de três perguntas que fizeram relação com o tema, para assim facilitar a comparação, a fim de uma melhor identificação das respostas.

Tabela 9 – Integração social na organização (critério 5)

	QUESTÃO 12	QUESTÃO 13
Muito insatisfeito	2%	0%
Insatisfeito	0%	2%
Nem satisfeito e nem insatisfeito	12%	7%
Satisfeito	42%	65%
Muito satisfeito	30%	26%
Não se aplica	14%	0%
MÉDIAS	4,1	4,1
MÉDIA GERAL	4,1	

Fonte: Elaborado pela autora

Gráfico 5 – Integração social na organização (critério 5)



Fonte: Elaborado pela autora

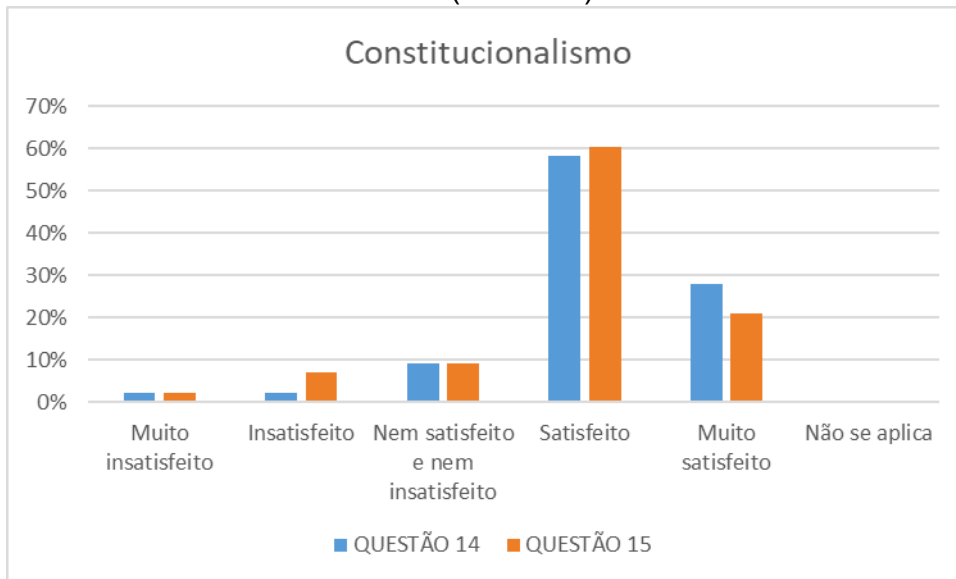
Observa-se que o quinto critério o maior número de respondentes diz estar satisfeito em relação a integração social, onde a questão 12 trata da discriminação (social, racial, religiosa, sexual, etc) e a questão 13 trata do relacionamento com colegas e chefes no trabalho. Tal quesito apresentou média geral de 4,1, considerado alto quando comparado com outros critérios.

Tabela 10 – Constitucionalismo (critério 6)

	QUESTÃO 14	QUESTÃO 15
Muito insatisfeito	2%	2%
Insatisfeito	2%	7%
Nem satisfeito e nem insatisfeito	9%	9%
Satisfeito	58%	60%
Muito satisfeito	28%	21%
Não se aplica	0%	0%
MÉDIAS	4,1	3,9
MÉDIA GERAL	4,0	

Fonte: Elaborado pela autora

Gráfico 6 – Constitucionalismo (critério 6)



Fonte: Elaborado pela autora

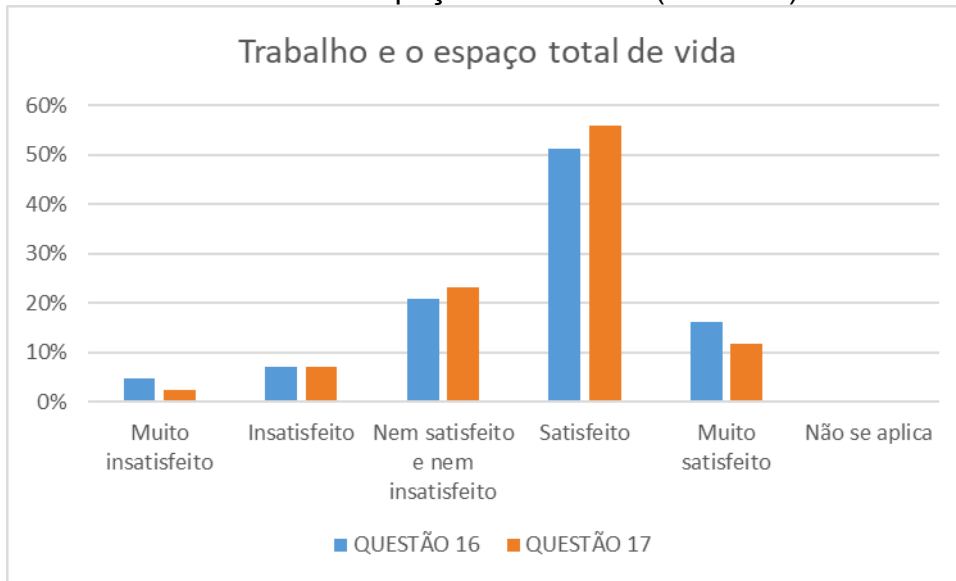
Esse critério tratou da satisfação dos respondentes em relação ao constitucionalismo, que diz respeito ao seguimento da empresa aos direitos do trabalhador e as normas e regras impostas pela organização, a maioria dos colaboradores diz estar satisfeito.

Tabela 11 – Trabalho e o espaço total de vida (critério 7)

	QUESTÃO 16	QUESTÃO 17
Muito insatisfeito	5%	2%
Insatisfeito	7%	7%
Nem satisfeito e nem insatisfeito	21%	23%
Satisfeito	51%	56%
Muito satisfeito	16%	12%
Não se aplica	0%	0%
MÉDIAS	3,7	3,7
MÉDIA GERAL	3,7	

Fonte: Elaborado pela autora

Gráfico 7 – Trabalho e o espaço total de vida (critério 7)



Fonte: Elaborado pela autora

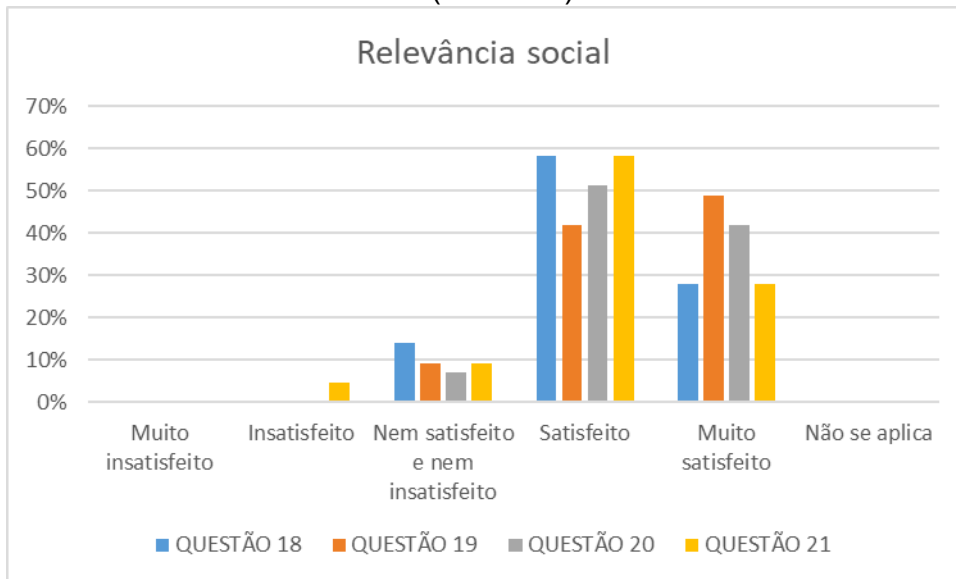
Com relação ao sétimo critério que trata sobre o trabalho e o espaço de vida, o maior número de colaboradores respondeu estar satisfeitos. Tal critério foi calculado a partir de duas perguntas que fizeram relação com o tema, para assim facilitar a comparação, a fim de uma melhor identificação das respostas.

Tabela 12 – Relevância social (critério 8)

	QUESTÃO 18	QUESTÃO 19	QUESTÃO 20	QUESTÃO 21
Muito insatisfeito	0%	0%	0%	0%
Insatisfeito	0%	0%	0%	5%
Nem satisfeito e nem insatisfeito	14%	9%	7%	9%
Satisfeito	58%	42%	51%	58%
Muito satisfeito	28%	49%	42%	28%
Não se aplica	0%	0%	0%	0%
MÉDIAS	4,1	4,4	4,3	4,1
MÉDIA GERAL	4,2			

Fonte: Elaborado pela autora

Gráfico 8 – Relevância social (critério 8)



Fonte: Elaborado pela autora

Com relação ao oitavo critério, que diz respeito à relevância social do trabalho na vida dos respondentes, tem-se que tal critério apresentou a maior média de 4,2 se comparado com os outros critérios. A questão 19 que trata da satisfação com a imagem que a empresa tem perante a sociedade, a maioria dos respondentes, 21 (49%), se sentem muito satisfeitos, já as outras questões que tratam do orgulho de realizar o trabalho, da satisfação com os serviços prestados pela empresa e também da satisfação em relação a forma da empresa tratar os funcionários, a maioria dos colaboradores responderam como satisfeitos.

5 CONCLUSÃO

Este estudo objetivou identificar o nível de QVT dos colaboradores de um escritório de contabilidade na cidade de Linhares/ES, baseando-se no modelo de Walton (1973). Diante dos resultados obtidos, tem-se que, em geral, a qualidade de vida no trabalho do escritório é percebida como satisfatória pelos colaboradores. Diante dos critérios apontados de 1 a 8 estão classificados entre “satisfeitos” e “muito satisfeitos”, em relação à amostra total de respondentes, 43 colaboradores. Em relação a QVT, é possível inferir que a organização sinaliza trabalhar aspectos como a motivação dos seus colaboradores.

Um ponto que pode ser considerado importante de ser visualizado pela organização é a questão relacionada a satisfação com o salário, onde a maior quantidade dos

respondentes, 42%, disse estar indiferente, ou seja, nem satisfeita e nem insatisfeita. Pode-se então pensar que a empresa Beta pode se aprofundar nesse tema específico junto aos colaboradores visando identificar insatisfações e se possível, propor melhorias salariais ou sistemas de bonificação.

Outro ponto que precisa de atenção é em relação ao cansaço que o trabalho causa aos colaboradores, 23 respondentes (53%) apontaram estar indiferentes. Pode-se inferir que talvez essa questão esteja sendo afetada devido a organização ser um escritório de contabilidade de grande porte. Esse cansaço pode indicar a pressão de final de ano ou o cansaço de um ano inteiro que está se findando. Desta forma a empresa precisa reavaliar o aumento do quadro de colaboradores ou um estudo de redistribuição de tarefas.

Diante destas percepções, acredita-se que o objetivo do trabalho foi alcançado. Conseguiu-se pesquisar e mensurar os aspectos da QVT dos funcionários pesquisados. A partir de então (como sugestão), cabe à gestão da empresa Beta criar um plano de ação para implementar medidas que possam melhorar aspectos que porventura estão atrapalhando o desempenho dos colaboradores no trabalho. Acredita-se que o estudo aqui executado, contribuiu positivamente como um primeiro passo para que a empresa de contabilidade Beta faça outros mapeamentos da sua equipe visando a melhoria.

Como limitações da pesquisa, está o fato de que este estudo se deu em uma única empresa, o que impossibilita generalizar os dados para outros escritórios de contabilidade da cidade. Uma limitação também pelo fato de que houve uma dificuldade de aplicar o questionário em outras empresas. Inicialmente a proposta era ampliar a pesquisa para ambientes empresariais diferentes e pudesse ser uma amostra representativa, melhorando as conclusões do estudo.

Considerando as limitações, propõe-se que outros estudos sejam feitos visando ampliar a discussão do tema QVT. Por exemplo, poderia se fazer um trabalho comparando a QVT dos escritórios contábeis da cidade de Linhares e/ou região. Também, poderia se fazer um estudo de QVT comparando setores da economia como comércio e serviços. Por fim, outras pesquisas poderiam ser feitas com outros modelos de mensuração de QVT. Isso poderia ser feito em um grupo de empresas ou num setor específico, tentando mostrar as variantes de cada modelo.

O tema QVT é instigante pois abarca questões relacionadas a satisfação e produtividade dos funcionários das empresas. Certamente, mais organizações

precisariam dar atenção a essa mensuração para ter um “termômetro” de como estão as suas equipes. Como aprendizado percebe-se que o modelo de QVT é de fácil aplicação e mensuração. Com investimento de pouco tempo, é possível estruturar e aplicar o modelo e depois observar os resultados. Depois da pesquisa aplicada, é possível analisar os dados e propor conversas com as equipes sobre os temas que talvez precisem ser melhorados, promovendo a busca pela melhoria dos colaboradores.

REFERÊNCIAS

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC - Controle de qualidade total**. 2.ed. São Paulo: Bloch Editores, 1992.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas** - 2. Ed. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

COELHO, Denys; SOARES, Ivailton. Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ). **A Percepção dos Funcionários de uma Sociedade de Economia Mista em relação à Qualidade de Vida no Trabalho**, 2007. Disponível em: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/prefix/13915/1/21450867.pdf>. Acesso em: 30 out. 2023.

FERNANDES, Eda C. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. 2.ed. Salvador: Casa da Qualidade Edit. Ltda., 1996.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

FREITAS, André Luís Policiani; SOUZA, Rennata Guarino Bastos de. **Um modelo para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em universidades públicas**. Revista SISTEMAS & GESTÃO, v.4, n.2, p.136-154, maio a agosto de 2009. Disponível em: <https://revistasg.uff.br/sg/article/download/V4N2A4/V4N2A4>. Acesso em: 30 out. 2023.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1997.

WALTON, Richard E. Quality of working life: what is it? USA: **Slow Management Review**, v.15, n.1, p.11-21, 1973. Disponível em:

https://www.academia.edu/2085254/Quality_of_working_life_what_is_it. Acesso em: 20 ago. 2023.

ZANELLA, Liane Carly Hermes et al. **Metodologia da pesquisa**. SEAD/UFSC, 2006.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO EMPRESARIAL – *CAMPUS* LINHARES


RAISSA BERMUDES DONATELLI

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO EM UM ESCRITÓRIO
DE CONTABILIDADE NA CIDADE DE LINHARES-ES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenadoria do Curso de Pós-Graduação em
Gestão Empresarial do Instituto Federal do
Espírito Santo – *Campus* Linhares, como requisito
parcial para obtenção do título de Especialista em
Gestão Empresarial.

Aprovado em 12 de dezembro de 2023.


COMISSÃO EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente
 **DANILO MARCOS FARIAS MOTA**
Data: 13/12/2023 08:42:23-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. MSc. Danilo Marcos Farias Mota

Instituto Federal do Espírito Santo

Orientador

Documento assinado digitalmente
 **EDUARDO JOSE FERNANDES ANDRADE**
Data: 13/12/2023 08:56:09-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. MSc. Eduardo José Fernandes Andrade

Instituto Federal do Espírito Santo

Membro Interno

SERGIO
AUGUSTO
VIEIRA:0318210
9758

Assinado digitalmente por SERGIO AUGUSTO
VIEIRA:03182109758
ND: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=Secretaria da
Receita Federal do Brasil - RFB, OU=RFB e-CPF
A1, OU=AC VALID RFB V5, OU=AR DIGITA
CERTIFICADOS DIGITAIS, OU=Presencial, OU=
33506215000138, CN=SERGIO AUGUSTO
VIEIRA:03182109758
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização:
Data: 2023.12.14 14:09:44-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 2023.3.0

Prof. MSc. Sérgio Augusto Vieira
Instituto Federal do Espírito Santo
Membro Interno