



QUALIDADE DE VIDA E PSICOLOGIA POSITIVA – PERCEPÇÃO DOS FUNCIONARIOS NA CACAU SHOW

QUALITY OF LIFE AND POSITIVE PSYCHOLOGY - PERCEPTION OF EMPLOYEES AT THE CACAU SHOW

Jaíne Brito de Sousa,
Graduanda do curso de
Administração da PUC Goiás,
jainebritofla@hotmail.com

Orientadora do TCC: Silvana de
Brito Arrais Dias, Doutora em Ciências
Ambientais, Administradora e Economista,
Professora da PUC Goiás,
silvanabritoad@gmail.com

Membro: Profa Tereza Cristina Pinheiro de
Lima, Doutora em Educação, Especialista em
Administração de Recursos Humanos,
Graduação em Psicologia, Professora da
PUC Goiás, tekinha.adm@gmail.com

Membro: Profa Wanessa Pazini Rocha
Mestre em Engenharia da Produção,
Administradora, Professora Da PUC
Goiás, wanessapazini@hotmail.com

LINHA DE PESQUISA - GESTÃO ESTRATÉGICA

RESUMO: O presente artigo teve como objetivo apresentar a análise de alguns parâmetros sobre Qualidade de Vida no Trabalho e gestão de pessoas na percepção dos funcionários de cinco lojas da rede de franquias da Cacau Show e identificar se há viabilidade para implementação da Psicologia Positiva, na perspectiva de preconizar ações que promovam resultados mais efetivos nas empresas. A pesquisa é caracterizada como descritiva, com abordagem do tipo quantitativa e qualitativa. Para a coleta de dados, foi aplicado questionário, composto por 45 questões fechadas, dividido em cinco seções, sendo, perfil do funcionário, avaliação de QVT, avaliação supervisão, avaliação de gerência, e satisfação dos funcionários, aplicado para uma população de 17 pessoas, sendo a amostra de 100% do total de funcionários. Como resultados, obteve-se que as empresas apresentam um bom nível de QVT, todavia, é evidenciado a necessidade de efetivação de novas oportunidades de incentivo que viabilize maior satisfação das equipes, e com isso, são apresentados propostas, tendo como base a implementação da Psicologia Positiva como ferramenta propícia para o desenvolvimento e florescimento pessoal e profissional dos funcionários da empresa.

Palavras-chave: QVT; Gestão de Pessoas; Psicologia Positiva; Estratégia; Cacau Show.

ABSTRACT: The purpose of this article was to present the analysis of some parameters on Quality of Life at Work and people management in the perception of employees of five stores in the Cacau Show franchise chain and to identify whether there is feasibility for the implementation of Positive Psychology, in the perspective of recommend actions that promote more effective results in companies. The research is characterized as descriptive, with a quantitative and qualitative approach. For data collection, a questionnaire was applied, composed of 45 closed questions, divided into five sections, being, employee profile, QWL assessment, supervisory assessment, management assessment, and employee satisfaction, applied to a population of 17 people, the sample being 100% of the total employees. As a result, it was obtained that the companies present a good level of QWL, however, it is evident the need to carry out new incentive opportunities that enable greater satisfaction of the teams, and with that, proposals are presented, based on the implementation of the Positive Psychology as a propitious tool for the personal and professional development and flourishing of company employees.

Key words: QWL; People management; Positive Psychology; Strategy; Cacau Show.

INTRODUÇÃO

As estruturas organizacionais contemporâneas têm sido progressivamente redesenhadas, e nessa conjunção, a força de trabalho primordialmente se tornou um foco estratégico, configurando a necessidade de atenções voltadas ao bem-estar dos profissionais atuantes, como um fator crucial para o desenvolvimento das empresas.

Em vista disso, um dos principais objetivos da gestão de pessoas no mundo passou a ser ajudar às organizações a realizar sua missão e alcançar seus propósitos, proporcionar competitividade e sustentabilidade, propiciar as organizações pessoas capacitadas e motivadas, aumentando a auto realização e a satisfação das pessoas no ambiente laboral, desenvolver e elevar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), administrar e impulsionar mudanças estrategicamente, manter políticas éticas e comportamento socialmente responsável, almejando construir a melhor equipe e a melhor empresa (CHIAVENATO, 2020).

Para os autores Tiecher e Diehl (2017), a QVT é definida pela satisfação do trabalhador e seu bem-estar no ambiente de trabalho. Onde, para que possa desempenhar suas funções adequadamente, precisa de condições satisfatórias de trabalho; clima propício; ambiente organizacional agradável; estar saudável física, social e espiritualmente; e sentir-se bem tanto na esfera da vida pessoal, como na profissional. Nesse sentido, Castro (2019), destaca que os colaboradores fazem do seu ambiente laboral um espaço de crescimento pessoal e profissional, de potencialização de suas habilidades e florescimento de autorrealização.

Com isso, o recurso mais importante nas empresas passou a ser as pessoas, suas percepções sobre o meio o qual está inserido, na perspectiva que isso reflete na sua satisfação com o trabalho que exerce. Dessa forma, o profissional não é unicamente um recurso produtivo e o seu desempenho sofre influência na qualidade de vida que a organização propicia ao mesmo, pela forma a qual é gerenciado, por todo contexto do clima organizacional e motivações pessoais.

Nessa conjuntura, a Psicologia Positiva no trabalho surgiu com a proposição de instituir ambientes positivos no trabalho, envolvendo gestão organizacional, de modo a destacar a relevância da valorização de aspectos saudáveis e do bem-estar de

trabalhadores, e no fortalecimento da sua resiliência, especialmente com relevância à valorização dos colaboradores por meio do estímulo dos seus talentos, virtudes e forças do caráter, propósitos no trabalho que realizam, crescendo a qualidade de vida e bem-estar laboral e pessoal (CASTRO,2019). Os estudos realizados ao longo do tempo acerca do assunto, evidenciam que a Psicologia Positiva reforça os pontos positivos dos colaboradores, transformando as pessoas propícias a um melhor desempenho nas organizações, configurando ambientes laborais mais saudáveis e felizes.

Portanto, o objetivo geral deste estudo é desenvolver uma análise sobre alguns parâmetros de Qualidade de Vida no Trabalho circundando aspectos da gestão de pessoas na percepção dos funcionários de 5 lojas da rede de franquias da Cacau Show em Goiânia, realizar diagnóstico e identificar se há viabilidade para implementação da Psicologia Positiva no ambiente laboral de estudo.

Para tanto, foram levantados os seguintes objetivos específicos: a) elaborar referencial teórico sobre os conceitos de qualidade de vida nas organizações, gestão de pessoas e Psicologia Positiva; b) buscar o público específico para efetivar o levantamento de informações; c) desenvolver e aplicar ferramentas de coletas de dados; d) realizar análise dos resultados e elaborar diagnóstico; e) Analisar a viabilidade para implementação da Psicologia Positiva na organização; f) apresentar propostas afim de preconizar ações que promovam resultados mais efetivos para empresas.

O presente estudo se justifica pela necessidade de compreender a realidade da empresa sobre a perspectiva das teorias contemporâneas dos conceitos de qualidade de vida no trabalho e gestão de pessoas, correlacionando à Psicologia Positiva como ferramenta propícia de desenvolvimento de colaboradores. Com isso, pretende-se propor contribuições de melhorias quanto a realidade revelada na organização, nos aspectos de aprimoramento da qualidade de vida de seus colaboradores, a fim de inferir perspectivas positivas que indiciem melhores resultados e maior alinhamento das metas organizacionais, empenho de suas equipes e efetivo alcance dos propósitos que consistem a missão, valores e visão da empresa.

Nessa perspectiva estima-se o alcance de resultados mais positivos para as pessoas da organização no que tange à qualidade de vida pessoal e profissional. Dessa forma, acredita-se que a partir da melhoria da qualidade de vida, poderá, também, promover uma melhoria no desempenho organizacional.

Partindo desse pressuposto, foram problematizadas as seguintes questões:

- Qual a percepção dos funcionários sobre os parâmetros de Qualidade de Vida no Trabalho e a gestão de pessoas da empresa?
- Há viabilidade da implementação da Psicologia Positiva no ambiente laboral de estudo?

REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Para melhor compreensão da problemática de pesquisa, neste tópico, serão expostos os assuntos Gestão-Administração, Estratégia, Gestão de Pessoas, Qualidade de Vida no Trabalho, Psicologia Positiva e Satisfação dos Funcionários, a fim de salientar algumas concepções primordiais sobre o tema em estudo.

Gestão – administração

No mundo contemporâneo, com relevância à área de gestão a ideia de que as empresas “competem por meio de pessoas” dá ênfase ao fato de que o sucesso depende cada vez mais da capacidade empresarial de gerenciar talentos, ou seja, seu

capital humano, suas habilidades, conhecimentos e aptidões que têm um imensurável valor econômico para a organização (BOHLANDER e SNELL, 2015).

Treff (2016) afirma que em pequenas empresas, a proximidade das equipes muitas vezes converte-se em um diferencial até mesmo competitivo. Uma empresa onde a força de trabalho é próxima tende a ficar mais resistente e comprometida com os objetivos da organização. Nesse cenário quando se configura uma realidade contrária a essa, como afirma Martins (2017, p.1)

O gestor precisa saber como e quando usar cada ferramenta a sua disposição para trabalhar os conflitos, já que estes não são iguais e, assim, não devem ser abordados da mesma forma. A ferramenta deverá ser utilizada de acordo com a contingência, pode ser: negociação, poder, litígio, arbitragem, ouvidoria, conciliação, dentre outras disponíveis. Desta forma, o desafio está em saber o que utilizar em cada ocasião, procurando escolher e aplicar as técnicas de forma inteligente.

Mediante esses aspectos, é estimável a capacidade do gestor de buscar compreender a realidade e especificidades de cada cenário que a empresa vive, na ótica de ter um posicionamento adequado para a elaboração das estratégias organizacionais mais propícias, almejando sempre resultados mais promissores para toda a empresa. Nessa perspectiva, o quesito estratégia é a essência da gestão de empresas, visto que é um fator crucial para o alcance dos objetivos e propósitos da organização.

Estratégia

Administrar uma empresa de forma estratégica equivale em atentar à missão, valores, objetivos e às ações que devem ser executadas ou mudadas na organização. Nesse sentido, é preciso vincular mudanças à estratégia corporativa, onde é essencial visualizar o futuro que se pretende alcançar, comunicar a toda equipe de funcionários, estabelecer expectativas claras quanto ao desempenho, desenvolver a capacidade para fazê-lo, reorganizando as pessoas de forma estratégica e realocar ativos da melhor maneira possível (BOHLANDER e SNELL, 2015).

Herrero (2019) ressalta que para a adaptação às estratégias elaboradas pretendendo o alcance efetivo de melhores resultados, é necessário que as empresas se adequem e contemplem de forma integrada, as mudanças no modelo de gestão. Nesse contexto, a gestão estratégica se resume em interações dinâmicas com a realidade da organização e seus objetivos afim de garantir melhor êxito em seus negócios, priorizando a realização de monitoramento desses resultados, afim de realizar novas mudanças, quando necessárias, e de forma versátil superar as dificuldades que venham a surgir.

Dessa forma, o que se estima em maior preponderância na administração estratégica é a capacidade de enxergar as oportunidades, transformar as ameaças em oportunidades, direcionar novos rumos para a organização, promover a mudança e adaptar-se sempre que houver necessidade (FERNANDES e BERTON, 2017).

Dado exposto, eleva-se a ênfase na valorização dos recursos humanos das organizações, atribuindo sua imprescindibilidade para o alcance dos objetivos das empresas, bem como a importância da forma pela qual são gerenciados, objetivando sempre uma relação de mútuos benefícios.

Gestão de pessoas

A gestão de pessoas no século XXI pleiteia inúmeros adversidades para se adaptar ao dinâmico desenvolvimento na era da informação. Com isso, a gestão

humana tornou-se uma das áreas mais afetadas pelas recentes, intransigentes e extremas mudanças e transformações que estão acontecendo no mundo moderno, em seus aspectos tangíveis e concretos, mas principalmente nos seus aspectos conceituais e intangíveis. Nesse contexto, falar de gestão humana é falar da natureza humana das organizações, envolvendo aspectos da cultura, inteligência, vitalidade, ação e produtividade, englobando dimensões que caracterizam o propósito da gestão de pessoas contemporânea de gerir com pessoas e não mais gerenciar pessoas, reconhecendo, assim, os colaboradores de uma empresa como parceiros e não como um mero recurso (CHIAVENATO, 2020).

Nessa perspectiva, as pessoas constituem hoje o principal ativo das organizações, onde a gestão de pessoas tem sido a responsável pela excelência das organizações bem-sucedidas. Com isso, para a execução de uma boa gestão humana é importante que todos dentro de uma empresa sejam tratadas como talentos indispensáveis para a eficácia organizacional, e que a empresa tenha como um de seus propósitos, alcançar os objetivos organizacionais e pessoais de todos (CHIAVENATO, 2020).

Sobre o tema em análise o autor descreve aspectos fundamentais e objetivos do contexto moderno da gestão de pessoas:

Pessoas como seres humanos, pessoas como ativadoras de recursos organizacionais, pessoas como parceiras da organização, pessoas como talentos fornecedores de competências e pessoas como capital humano [...] o objetivo da gestão de pessoas é proporcionar à organização equipes bem treinadas e bem motivadas, aumentar a autoatualização e a satisfação das pessoas no trabalho, desenvolver e elevar a qualidade de vida no trabalho (QVT), administrar e impulsionar a mudança, manter políticas éticas e comportamento socialmente responsável, objetivando construir a melhor equipe e a melhor empresa (CHIAVENATO, 2014, p.10 a 12).

Dado exposto, a gestão de pessoas é considerada o coração de uma organização, e deve zelar pelas garantias de um trabalho gratificante e que traga benefícios perceptíveis para os seus colaboradores e, conseqüentemente, para a organização como um todo (CASTRO, 2019). Esse contexto, alinhado à compreensão de que as pessoas constituem o elemento fundamental nas empresas, que principia a inteligência nos negócios e a congruência nas decisões, criatividade, inovações, aportando as principais competências que retratam as suas vantagens competitivas no mercado atual (CHIAVENATO, 2020).

Nessa conjuntura, na apreensão voltada para o ser humano em seu ambiente de trabalho, é fundamental que a gestão de pessoas seja colocada em prática com êxito, mensurando efeitos de um ambiente de trabalho mais produtivo, com incentivos adequados à suas equipes, viabilizando atingir o pleno sucesso da empresa e, em consonância, elevar o nível de satisfação pessoal e profissional dos mesmos.

Satisfação dos Funcionários

Na era da competitividade é indispensável destacar que a satisfação no ambiente laboral é imprescindível para o efetivo sucesso das organizações e está intimamente ligada à realização pessoal de cada funcionário como profissional e a seu bem-estar. Por este motivo, a satisfação no trabalho é uma das atitudes mais estudadas na área de comportamento organizacional, sendo definida como o grau em que o indivíduo avalia positivamente suas experiências no trabalho (YANG, 2016).

Chaves (2016) afirma, os profissionais da área de gestão, como qualquer outro profissional se encontra em um contexto social que os fatores motivacionais internos e externos contribuem diretamente para a sua motivação, e ao mesmo tempo nas

suas ações junto a seus liderados. Nesse cenário, é possível destacar a importância da motivação e satisfação em todos os cargos de uma empresa, considerando que toda ação tem uma reação em nível igualitário em todo contexto organizacional.

As organizações devem priorizar buscar a elaboração de estímulos para suas equipes, a fim de propiciar uma maior motivação no ambiente laboral. Como Castro argumenta no texto a seguir:

O estímulo do colaborador vem da motivação em realizar-se no seu trabalho mediante as diversas experiências que serão vivenciadas por ele em seu desempenho laboral e que resultará em retorno e significado coerente a sua existência em alinhamento ao seu propósito de vida (CASTRO, 2019 p,124).

De acordo Chaves (2016), para compreender a motivação, faz-se necessário entender como diversos organismos psicológicos funcionam, o que cada um precisa para se satisfazer moralmente e pessoalmente, ou seja, motivar é contribuir para que alguém alcance a satisfação de sentir-se entusiasmado por algo ou alguém. Dessa forma, para atender essas questões, é necessário que os gestores assumam um comportamento, disposto a expandir a sensibilidade e o autoconhecimento, a fim de gerir adequadamente uma força de trabalho criativa, ciente de sua função na sustentação de um clima organizacional satisfatório para toda equipe.

Nesse contexto, a satisfação de uma equipe de trabalho reflete diretamente em toda a força empenhada em prol dos objetivos da organização, logo com seu efetivo alcance e/ou insucesso. Dessa forma, é importante destacar que a satisfação de uma equipe de trabalho está ligada a toda a estrutura que a empresa oferece para suas equipes almejando a qualidade de vida no ambiente laboral e, conseqüentemente, aos benefícios provenientes de um ambiente de trabalho saudável.

Qualidade de Vida no Trabalho

A expressão “qualidade de vida no trabalho (QVT)” foi idealizada por Louis Davis na década de 1970 quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos. Para ele, o conceito de QVT refere-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos colaboradores no desempenho de suas atividades. Segundo o autor, a QVT assimila duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos colaboradores quanto ao bem-estar e à satisfação no trabalho; de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos positivos capazes de potencializar a produtividade e a qualidade no trabalho. (CHIAVENATO, 2014).

Tiecher e Diehl (2017), afirmam que a QVT é a satisfação do trabalhador e seu bem-estar no ambiente de trabalho. Para que possa desempenhar suas funções adequadamente, o empregado precisa de condições adequadas de trabalho; clima propício; ambiente organizacional agradável; estar saudável física, social e espiritualmente; e sentir-se bem tanto na esfera da vida pessoal, como na profissional.

Conforme Castro (2019), os colaboradores fazem do seu ambiente laboral um espaço de crescimento pessoal e profissional, de potencialização de suas habilidades e de florescimento de autorrealização. Nesse sentido o autor ainda destaca:

Ter saúde e poder trabalhar. Nem sempre esta relação foi tão enfatizada e/ou valorizada, visto que muitas pessoas ainda adoecem no trabalho e por causa do trabalho e isso, necessariamente, não deveria acontecer, porque se espera que o trabalho dignifique o homem e que o faça realizar-se profissionalmente, porém às vezes o trabalho torna-se fonte de humilhação, insatisfação e mal-estar. (CASTRO, 2019, p.128).

Nessa perspectiva, destaca-se a existência de uma linha tênue entre questões de trabalho, vida familiar e social, pois ambas as situações se relacionam com o bem-estar do indivíduo, o que reflete no seu comportamento no ambiente laboral. Por esse

motivo, são importantes as condições de vida privada da sociedade tanto quanto as práticas desenvolvidas pelas organizações, por ser nas empresas que o indivíduo desenvolve uma parte significativa de sua vida: o trabalho (TAKEDA; VERGARA; MORO, 2017).

Para Chiavenato (2014) o ambiente de trabalho se caracteriza por condições físicas e materiais e por condições psicológicas e sociais. O autor ainda enfatiza:

Ambas condições são intimamente relacionadas, onde, de um lado, os aspectos ambientais que impressionam os sentidos e que podem afetar de maneira positiva ou negativa o bem-estar físico, a saúde e a integridade física das pessoas. De outro lado, os aspectos ambientais que podem afetar o bem-estar físico e psicológico, a saúde física e mental e a integridade moral das pessoas. De um lado, a higiene e segurança do trabalho; de outro, a qualidade de vida no trabalho (CHIAVENATO, 2014, p. 401- 402).

Com isso, o autor ressalta que esses são os aspectos que constituem os fundamentos básicos para que uma organização se torne o melhor lugar para trabalhar. Se esse mínimo elementar não for plenamente alcançado e/ou ultrapassado, seguramente não há como manter talentos satisfeitos e produtivos nessa organização, visto que certamente migrarão para outro lugar ou permanecerão insatisfeitas e pouco produtivas (CHIAVENATO, 2014).

Psicologia Positiva

No momento que se vive profundas transformações em todo contexto contemporâneo do trabalho, é preciso ter adaptabilidade às mudanças, com anseio que estas aconteçam sempre de forma positiva, e resulte em inovação e real crescimento para as empresas se manterem competitivas no mercado. Nessa perspectiva, quando uma empresa se adapta ao alinhamento do propósito de busca pela potencialização de seus talentos humanos, de modo que, preza pela valorização, cuidados em preparar, treinar, capacitar, escolher e ensinar que sejam resilientes, entra um tema de grande relevância e contribuição, que é a Psicologia Positiva que conciliada ao modelo de gestão, compatibiliza a receptividade à disposição para fortalecer os propósitos de vida dos colaboradores alinhados aos princípios e valores da organização (CASTRO, 2019).

A Psicologia Positiva, um movimento científico não muito recente, mas só na atual conjuntura a influência que ela pode representar na área de gestão apresenta significativo avanço, especialmente em relevância à valorização dos colaboradores por meio do estímulo dos seus talentos, virtudes e forças do caráter, propósitos no trabalho que realizam, acrescentando a qualidade de vida e bem-estar laboral e pessoal (CASTRO, 2019). Nesse contexto, no que tange suas aplicações, pode-se entender que ela pode ser aplicada por meio de intervenções em diversos campos, como o clínico, o escolar e o organizacional (HUTZ, 2014).

A Psicologia Positiva enfatiza e estimula dois elementos básicos para o progresso básico do ser humano: responsabilidade e livre arbítrio. Ao fazer isso, a pessoa torna-se mais responsável pelo seu próprio destino, colocando-se em uma posição mais ativa e, conseqüentemente, procura crescer e melhorar em todos os aspectos de sua vida pessoal e profissional (OMAIS, 2018).

No que tange o surgimento do tema em análise Paludo e Koller (2007, p.10) Comentam:

O movimento pela Psicologia Positiva teve início em 1998, quando o psicólogo Martin Seligman assumiu a presidência da American Psychological Association (APA). Segundo ele, a ciência psicológica vinha negligenciando o estudo dos aspectos virtuosos da natureza humana, o que pode ser confirmado por uma simples pesquisa no banco de dados da PsycInfo. Ao utilizar a palavra-chave

“depressão” são encontrados 110382 artigos entre os anos de 1970 e 2006, por outro lado, a palavra-chave “felicidade” indica apenas 4711 artigos publicados no mesmo período, ou seja, menos da metade.

Nessa fala do mentor da Psicologia Positiva, Martin Seligman, destaca-se a relevância de instituir as pessoas a capacidade de desenvolver reações mais positivas das situações vivenciadas, para que possam praticar a resiliência e ter perspectivas mais promissoras e felizes de uma vida mais íntegra e realizada.

Nesse mesmo contexto, Ribeiro e Silva (2018, p.63) afirmam “torna-se relevante construir conhecimentos sobre o conceito de felicidade, em especial nas organizações e no trabalho”, configurando grande relevância a realização de mais estudos que mensure o comportamento organizacional positivo, bem como a forma como as forças psicológicas podem ser positivamente orientadas, gerindo as pessoas a buscar novos sentidos e perspectivas ao conceito de bem-estar no ambiente de trabalho, e conseqüentemente, angariar resultados mais promissores para a organização e maior satisfação pessoal e realização profissional dos mesmos.

METODOLOGIA

Fundamentou-se esta pesquisa em metodologia científica considerando os fenômenos utilizados como integrados, ou seja, adaptados à realidade que se pretende investigar.

Método científico é uma série de passos que se utiliza para se obter um conhecimento confiável, ou seja, livre da subjetividade do pesquisador e o mais próximo possível da subjetividade empírica. Refere-se portanto, ao conjunto de regras básicas para desenvolver uma investigação com vistas a produzir novos conhecimentos ou corrigir e integrar conhecimentos existentes. (GIL, 2019). Para tanto, foi realizada, uma pesquisa bibliográfica e de campo, a fim de atingir os objetivos do estudo.

O estudo propôs realizar, também, uma pesquisa no campo da ciência interdisciplinar, com finalidade aplicada contendo estudos transversais. Dessa forma, a pesquisa foi realizada nas organizações.

A referida pesquisa é classificada também como descritiva, e a coleta de dados foi realizada com os funcionários de cinco lojas da rede de franquias Cacau Show em Goiânia, durante o período de 25 de julho à 26 de agosto de 2020, respeitando os critérios de individualidade e pessoalidade dos respondentes da pesquisa. Para a coleta de dados, foi aplicado questionário desenvolvido pela autora, no programa *google forms*, composto por 45 questões fechadas, dividido em cinco seções, sendo, perfil do funcionário, avaliação de QVT, avaliação supervisão, avaliação de gerência, e satisfação dos funcionários, aplicado no segundo semestre de 2020.

Quanto ao universo da pesquisa foi constituído por uma população de 17 pessoas, sendo a amostra de 100%, tratando-se de funcionários da área operacional e estratégica, sendo um gerente das 5 lojas, 3 supervisores de loja, um profissional de logística, e 12 atendentes de loja.

A abordagem utilizada neste estudo foi uma pesquisa do tipo quantitativa e qualitativa. Dessa forma, os dados coletados foram transformados em percentagens e correlacionados com uma análise intersubjetiva, viabilizando a procedência de interpretação dos dados primários mais apurados.

O foco da pesquisa foi direcionado a analisar alguns aspectos da gestão de pessoas, qualidade de vida na organização e viabilidade de implementação da

Psicologia Positiva, objetivando assimilar o alinhamento que existe entre esses conceitos associando-os a realidade da empresa, bem como identificar qual a relevância que suas particularidades acarretam ao ambiente laboral de estudo.

Cacau Show

A Cacau Show é uma empresa que tem como Propósito, tocar a vida das pessoas, por meio de experiências, oportunidades e impactos relevantes. Atuando junto com seus clientes e colaboradores com o senso de dono e orgulho de pertencer (CACAUSHOW, acesso em 15 de março de 2020).

A empresa define sua identidade organizacional com:

Missão: Proporcionar ao maior número de pessoas uma experiência memorável e excelência em produtos e serviços, sendo referência em gestão do negócio de chocolate. Visão: Ser a maior e melhor rede de chocolates finos do mundo, oferecendo a seus clientes e parceiros uma relação duradora, com foco no crescimento, rentabilidade e responsabilidade socioambiental. Valores: Paixão por realizar, mais com menos, aos detalhes e cultivar relações com carinho e pragmatismo (CACAUSHOW, acesso em 15 de março de 2020).

Atualmente a Cacau Show é a maior rede de chocolates finos do mundo e a terceira maior rede brasileira de *franchising* o que a caracteriza como uma das maiores franquias de sucesso do Brasil. A empresa objetiva a produção de chocolates com excelente qualidade e apresentação de produtos, com preços competitivos, que oferece excelente relação custo e benefício ao consumidor, colocando na mão do franqueado um produto de ótima competitividade. (SUA FRANQUIA, acesso em 15 de março de 2020).

A empresa atua há mais de 30 anos no mercado notavelmente promissor dos chocolates finos, a marca atualmente conta com mais de 2.300 lojas espalhadas por todos os estados do país, atende cerca de 53 milhões de clientes por ano, comercializando mais de 300 milhões de unidades dos mais variados produtos, todos eles a base de chocolate. Ao todo, são mais de mil municípios atendidos diretamente pela marca e mais de 10 mil pessoas empregadas em todo o país (CENTRAL DO FRANQUEADO BLOG, acesso em 15 de março de 2020).

RESULTADOS

Para a coleta de dados, foi aplicado questionário elaborado nos fundamentos das teorias de Qualidade de Vida no Trabalho, Gestão de Pessoas, Satisfação de Funcionários e Gestão-Administração. O questionário é composto por 45 questões fechadas dividida em cinco seções, distribuídas da seguinte maneira:

Seção 01: Caracterização do público pesquisado.

Seção 02: Avaliação de QVT.

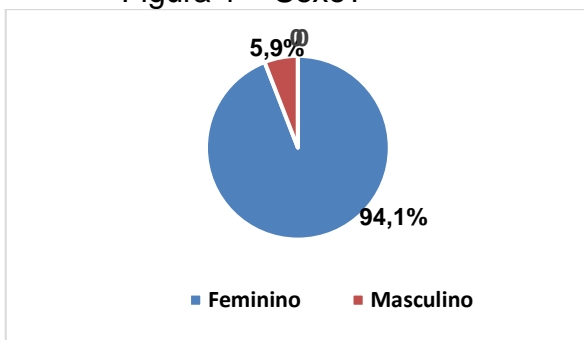
Seção 03: Avaliação Supervisão de Loja.

Seção 04: Avaliação Gerência de Loja.

Seção 05: Satisfação dos Funcionários.

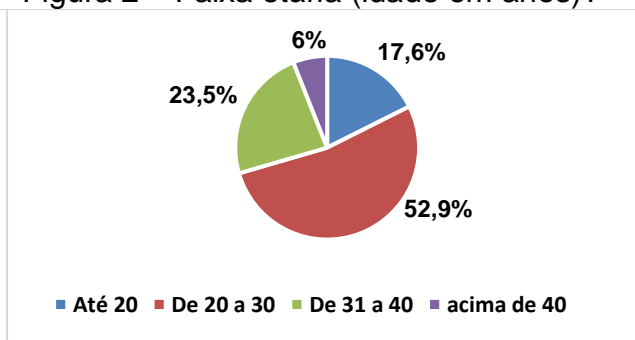
Seção 1- Perfil do funcionário.

Figura 1 – Sexo?



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

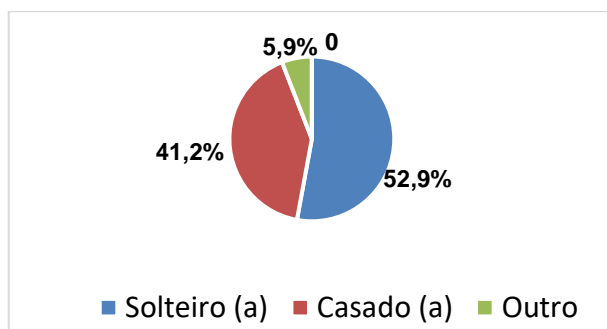
Figura 2 – Faixa etária (idade em anos)?



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

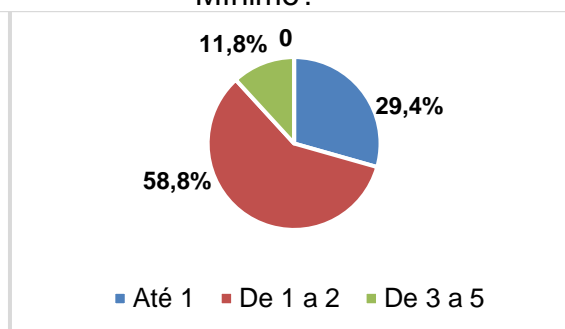
A presente seção, discorre acerca dos dados coletados caracterizando o perfil dos funcionários das empresas, iniciando pela apresentação da Figura 1 que evidência o Sexo, sendo 94,1% do sexo feminino e 5,9% do sexo masculino. A Figura 2 mostra que a Faixa Etária de maior representatividade prevalece entre 20 a 30 anos, com um total de 52,9% seguido pelo percentual de maior relevância a idade entre 31 a 40 anos sendo 23,5% seguido da idade até 20 anos, representado 17,6% e 6% com idade acima de 40 anos.

Figura 3 – Estado civil?



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

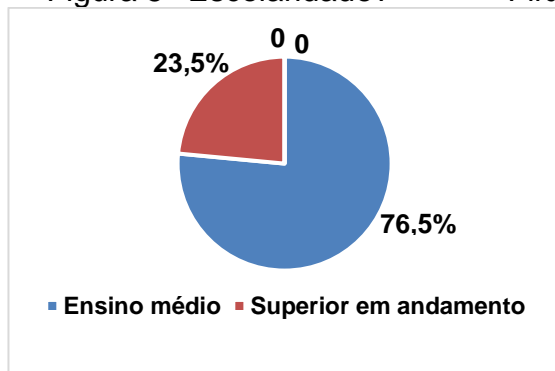
Figura 4 – Renda mensal em salário Mínimo?



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

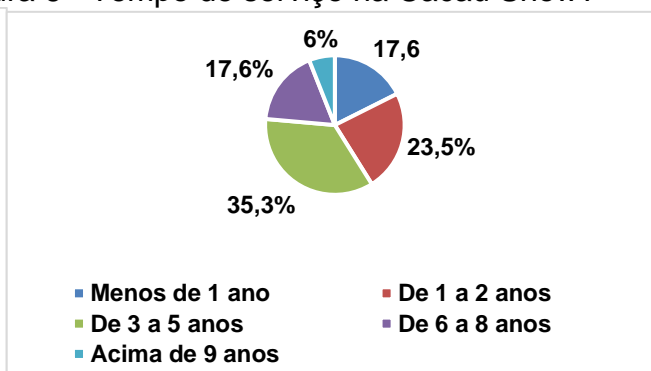
Com relação ao Estado civil, como mostra a Figura 3 a maioria (52,9%) são solteiros, 41,2% casados e o percentual relativo a “outro” compreende 5,6%. No que tange a Média Salarial na Figura 4 apresenta-se predominantemente 58,8% entre 1 a 2 salários mínimos, segue composta por 29,4% renda até 1 salário mínimo e 11,8% de 3 a 5 salários mínimos.

Figura 5- Escolaridade?



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Figura 6 - Tempo de serviço na Cacau Show?



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

A Figura 5, elucida a Escolaridade dos funcionários da empresa sendo 76,5%

com formação ensino médio e 23,5% com curso superior em andamento. Quanto ao Tempo de Serviço na empresa Cacau Show como mostra a Figura 6, 35,3% dos respondentes da pesquisa tem entre 3 a 5 anos de trabalho na empresa, 23,5% tem de 1 a 2 anos, 17,6% tem acima de 9 anos de empresa, 17,6% tem 6 a 8 anos, e ainda 6% tem menos de 1 ano.

Compreende-se que o público pesquisado é a grande maioria representada pelo público feminino, com idade entre 20 a 30 anos, a maioria possui um nível de escolaridade médio, tem entre 1 a 5 anos de serviço na empresa com remuneração até 2 salários mínimos.

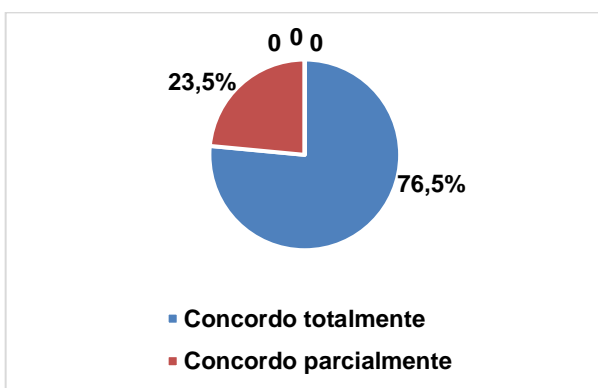
Seção 2 – Avaliação de Qualidade de vida no Trabalho.

A Figura 7, ilustra a percepção dos funcionários sobre o Ambiente Físico de Trabalho da empresa, onde 76,5% afirmaram concordar totalmente com a afirmativa, e 23,5% afirmaram concordar parcialmente.

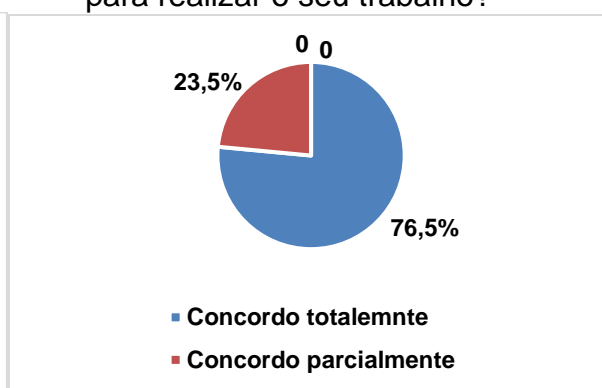
Quando questionados sobre os equipamentos se são adequados para executar o trabalho na empresa 76,5% dos respondentes da pesquisa responderam concordo totalmente e 23,5% afirmaram concordar parcialmente como mostra a Figura 8.

Figura 7 - Ambiente físico de trabalho é Agradável?

Figura 8 - A empresa possui equipamento adequados e suficientes para realizar o seu trabalho?



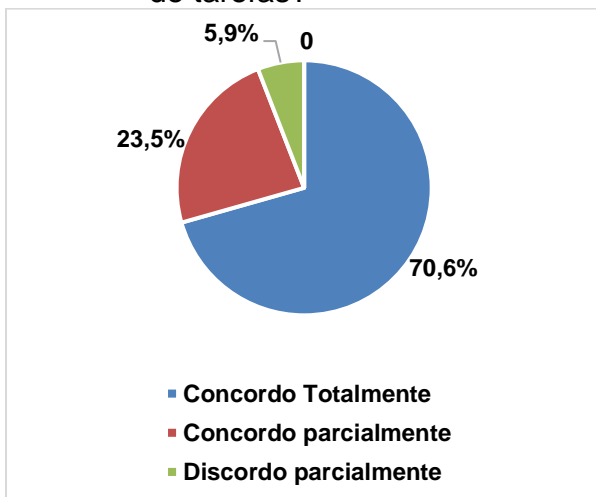
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.



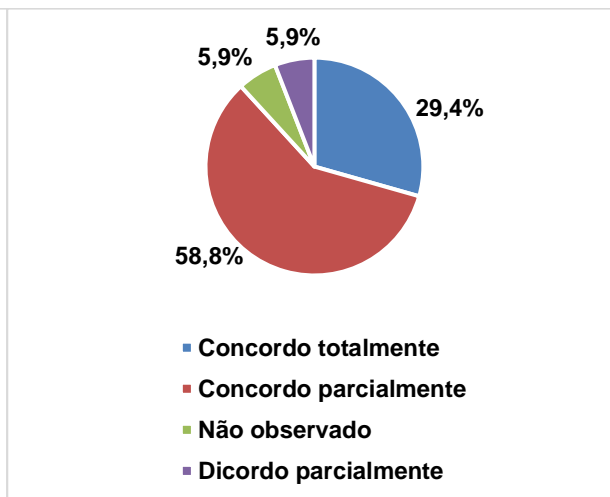
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Figura 9 – A empresa oferta equipamentos de segurança essenciais para execução de tarefas?

Figura 10 – A empresa se preocupa com a QVT dos servidores e suas famílias?



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.



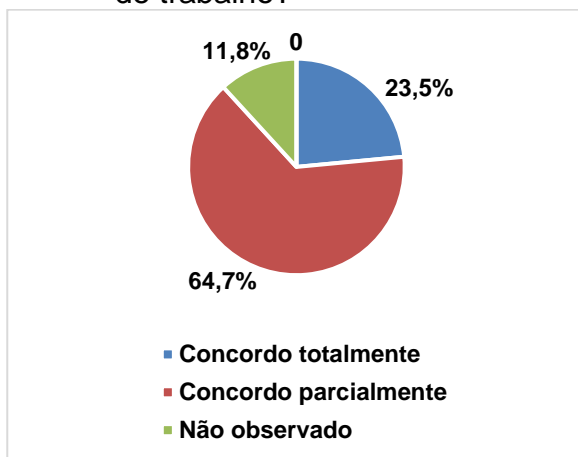
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Os dados da Figura 9 esclarecem a concordância dos funcionários quanto os equipamentos de segurança essenciais para a realização de suas funções, onde 70,6% das pessoas responderam concordo totalmente e 23,5% afirmaram concordar parcialmente.

Quando questionados sobre a preocupação da Cacau Show com a qualidade de vida de seus colaboradores e de seus familiares 58,8% responderam concordo parcialmente e 29,4% afirmaram concordar totalmente.

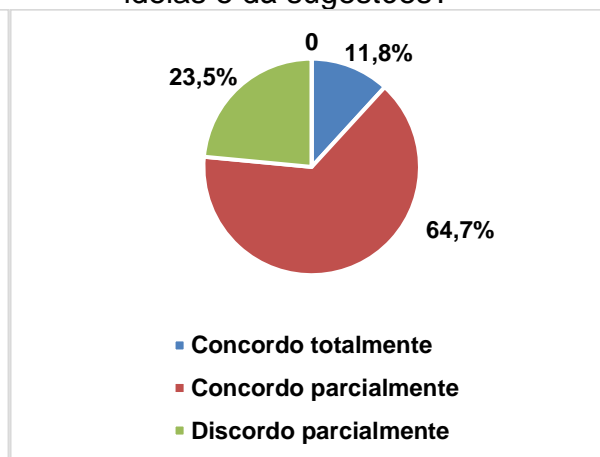
Quando questionados se na Cacau Show são adotadas práticas para promover a saúde no ambiente de trabalho, 67,7% das respostas apontaram concordar parcialmente com a afirmativa, 23,5% afirmaram concordar totalmente como mostra a Figura 11.

Figura 11 – A empresa adota Práticas para promover a saúde no ambiente de trabalho?



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Figura 12 – A empresa realiza reuniões suficientes para seus funcionários trocar ideias e dá sugestões?

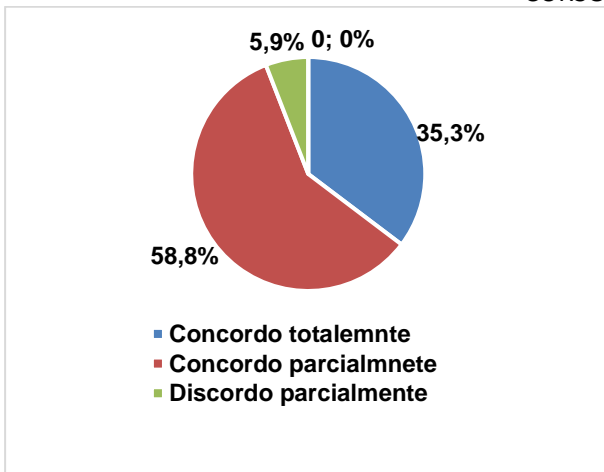


Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

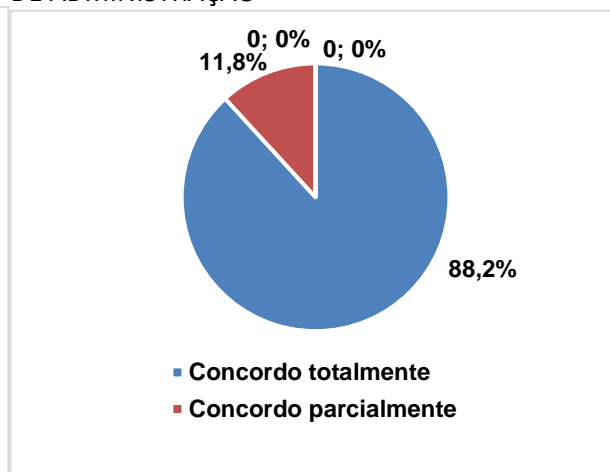
A Figura 12, elucida os resultados sobre a suficiência das reuniões que a Cacau Show promove para seus funcionários trocarem ideias e dar sugestões, e 64,7% das respostas tenderam a afirmativa “concordo parcialmente” seguido por 23,5% que afirmaram discordar parcialmente e, ainda, 11,8% afirmaram concordar totalmente com a afirmativa.

Figura 13 – A empresa possui Flexibilidade no horário de Trabalho?

Figura 14 – A empresa Disponibiliza treinamentos para desenvolver suas habilidades e conhecimentos?



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

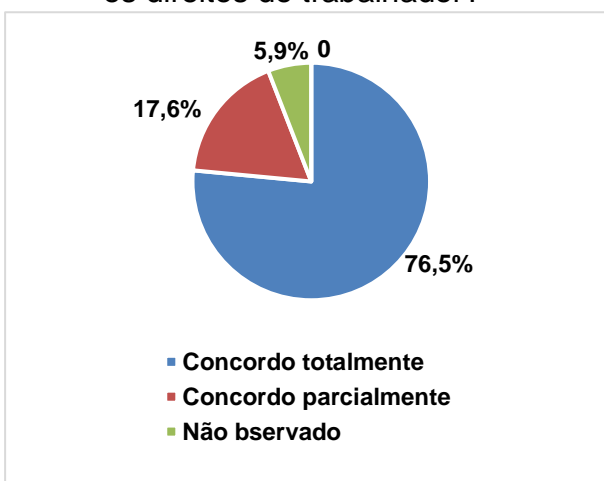


Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Como mostra a Figura 13, quando questionados se Cacau Show possui flexibilidade no horário de trabalho, 58,8% dos respondentes da pesquisa afirmaram concordar parcialmente, quanto 33,5% afirmaram concordar totalmente e 5,9% afirmou discordar parcialmente.

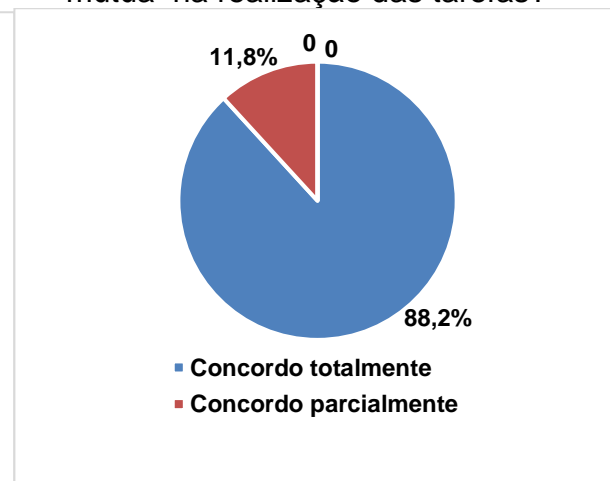
O gráfico da Figura 14 retrata a concordância dos funcionários sobre treinamentos que a Cacau Show disponibiliza para desenvolverem suas habilidades e conhecimentos, onde 88,2% afirmaram concordar totalmente com a afirmativa e 11,8% concordar parcialmente, o que indicia que a empresa investe em treinamentos para seus colaboradores.

Figura 15 – A empresa respeita todos os direitos do trabalhador?



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Figura 16 – Existe respeito e ajuda mútua na realização das tarefas?



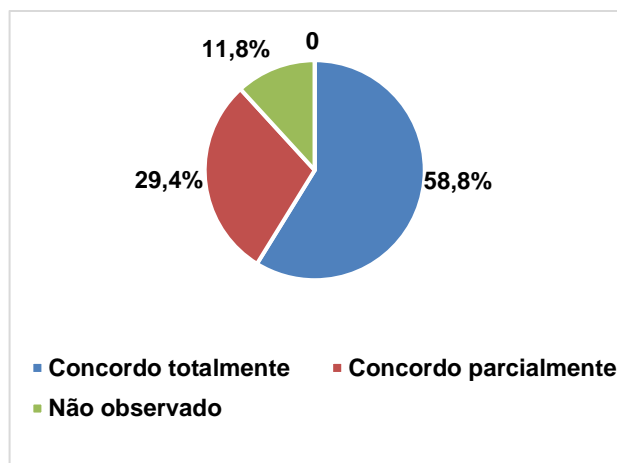
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

A Figura 15 evidencia a observação dos funcionários sobre o quanto a empresa respeita os direitos do trabalhador, onde 76,5% afirmaram concordar totalmente, já 17,6% alegaram concordar parcialmente, e ainda 5,9% evidenciou concordância com a opção não observado.

A Figura 16 elucida a percepção sobre o respeito e a ajuda mútua dos funcionários na realização das tarefas, onde 88,2% concordaram totalmente com a afirmativa e 11,8% afirmaram concordar parcialmente. Observa-se com esses resultados que a grande maioria dos funcionários concordam com a existência de fatores que promovem um bom clima organizacional, onde se cultiva bons

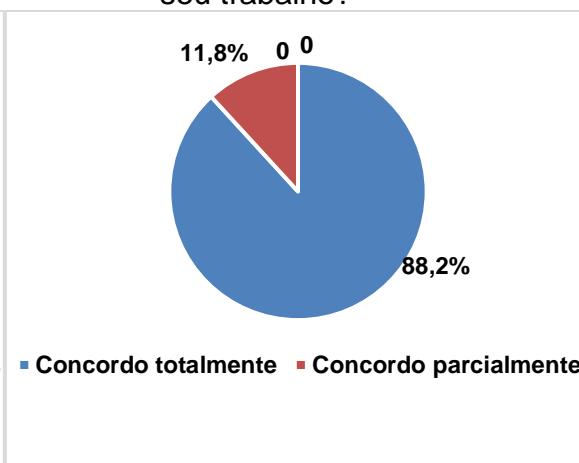
relacionamentos e existe trabalho em equipe na empresa.

Figura 17 – Você tem pretensão de continuar futuramente na empresa?



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Figura 18 – Você recebe todas as orientações necessárias para realizar o seu trabalho?

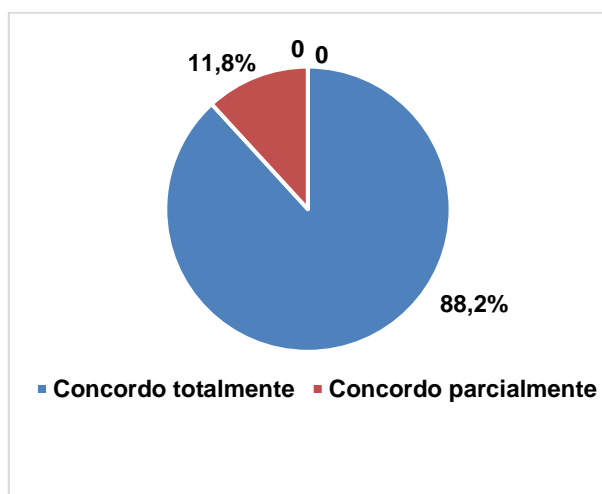


Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

A Figura 17 evidencia dados sobre a perspectiva e pretensão que os funcionários têm de futuramente sair da empresa, onde 58,8% confirmaram totalmente com a afirmativa e 29,4% concordaram parcialmente com a afirmativa, seguido por 11,8% que marcaram a opção como não observado e/ou nula.

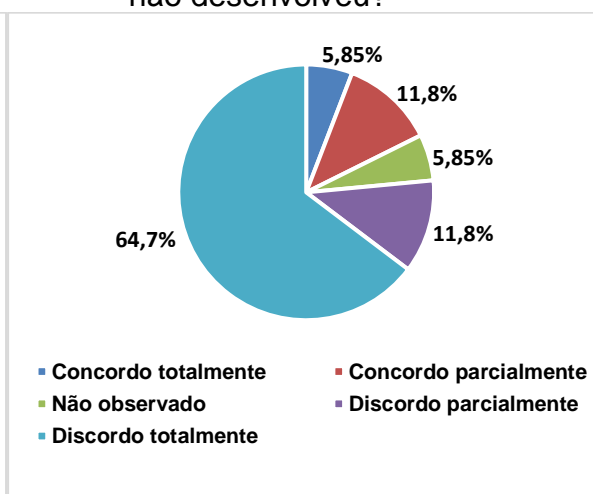
Ademais, a Figura 18 revela que 88,2% concordam totalmente receber todas as orientações que precisa para realizar todas as suas tarefas, e 11,8% afirmou concordar parcialmente.

Figura 19 – Você se sente feliz com as tarefas que lhe são destinadas?



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Figura 20 – A função que você ocupa exige habilidades e competências que ainda não desenvolveu?

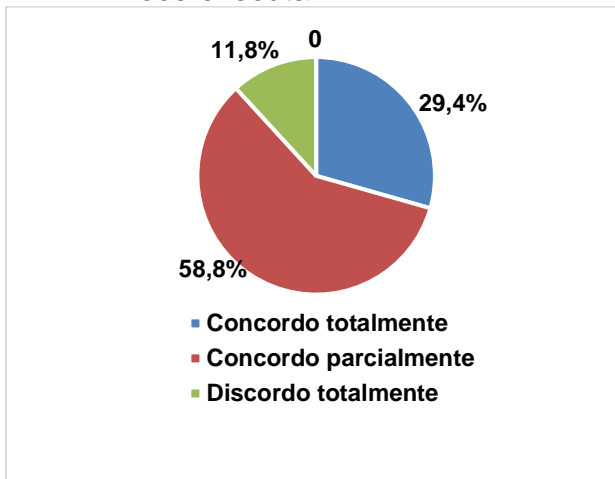


Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

A Figura 19 revela que 88,2% dos funcionários sentem-se felizes com a função que lhes são destinadas e 11,8% concordam parcialmente com essa afirmativa. Quando questionados sobre as habilidades e competências que os funcionários possam ainda não ter desenvolvido e que a função que ele ocupa exige, 64,7% afirmaram discordar parcialmente com a afirmativa, 11,8% discordaram parcialmente, 5,85% marcou a opção não observado, 11,8% afirmaram concordar parcialmente e

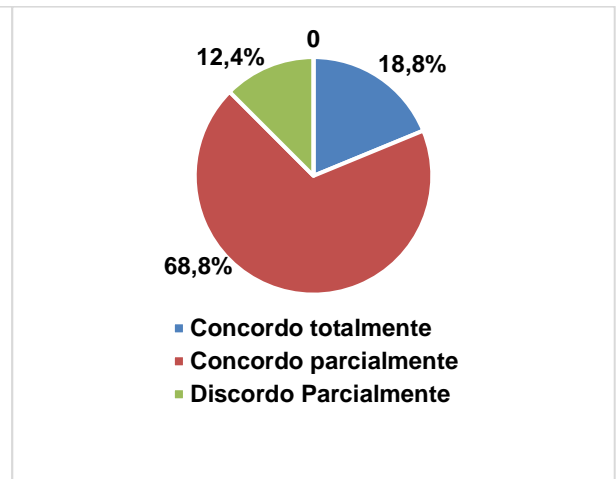
5,8% concordou totalmente com a questão, como mostra a Figura 20.

Figura 21- Você considera a sua Remuneração justa em relação ao trabalho que você executa que você executa?



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Figura 22 – A empresa reconhece e valoriza o seu trabalho?



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

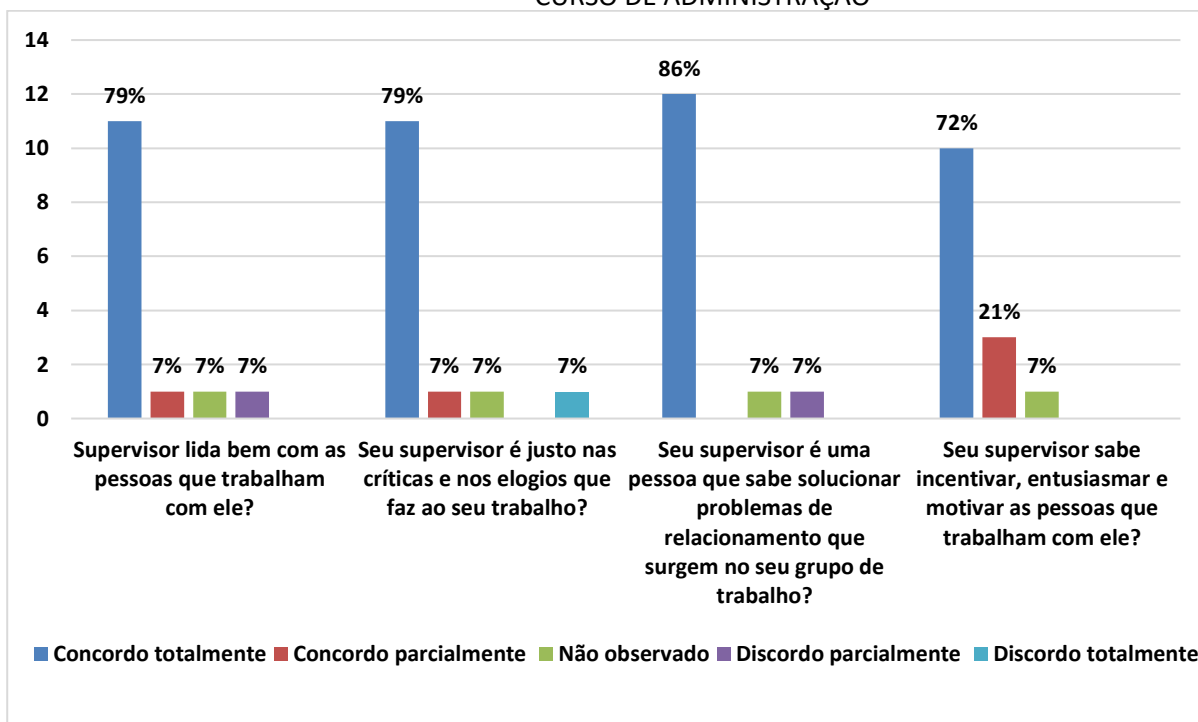
A figura 21 mostra dados sobre como os funcionários se sentem em relação à remuneração que recebem pelo trabalho que executam, 58,8% responderam que concordo parcialmente, já 29,9% afirmaram concordar totalmente e 11,8% enunciarão discordância total com essa afirmativa.

Já quando questionados se a Cacau Show reconhece e valoriza o trabalho de seus funcionários 68,8% afirmaram concordar parcialmente, 18,8% concordo totalmente e ainda 12,6% afirmaram discordar parcialmente. Esses resultados expressam que na perspectiva dos funcionários da empresa a maioria concidera o salário adequado as funções que ocupam, todavia, ainda, ressaltaram que a empresa sabe valorizar seus funcionários.

Seção 3 - Avaliação cargo supervisor de loja

A seção 3 trata da avaliação do cargo de supervisor inferindo alguns aspectos como a forma que lida com seus seus liderados, justiça nas críticas e elogios que profere a suas equipes, capacidade de solucionar e resolver conflitos que surgem no grupo de trabalho e capacidade de incentivar inspirar suas equipes a atingir o melhor do seu pontencial.

Figura 23 – Liderança, feedback, postura e relacionamento



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

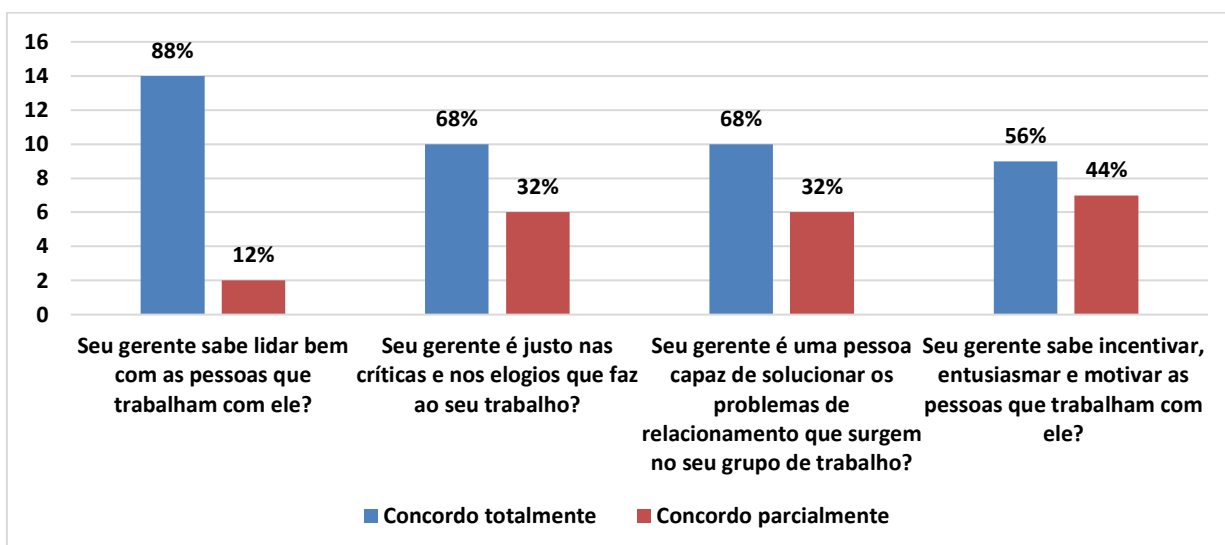
A Figura 23 relata que 79% das respostas apontaram concordar totalmente que seus supervisor sabe lidar bem com a equipe. Já na questão que trata sobre a percepção que os funcionários têm sobre os elogios e críticas que são feitos pelos supervisores, 79% das respostas apontaram que concordar totalmente com a afirmativa.

Quando questionados se o supervisor de loja sabe solucionar os problemas de relacionamento que surgem no grupo de trabalho, 86% dos respondentes da pesquisa afirmaram que concordam totalmente com a afirmativa. Entre tanto, quando tratado sobre a questão de capacidade dos supervisores de incentivar, entusiasmar e motivar as equipes 72% afirmaram concordar totalmente com a afirmativa, e ainda 21% assinalou concordo parcialmente. De maneira geral, com esses resultados, é possível assimilar que a grande maioria dos funcionários afirmam que seus supervisores exercem bem sua liderança, tendo a capacidade de instruir bem suas equipes, em nível de cooperação, trabalho de equipe, é justo no feedback dado ao seus liderados e sabem incentivar suas equipes.

Seção 4 - Avaliação do cargo de gerência.

Essa seção trata da avaliação de gerência da loja, em relação ao relacionamento com os subordinados, à forma que são realizadas as críticas ou elogios ao serviço executado, resolução de problemas com o grupo e incentivo as equipes (Figura 24) conhecimentos suficientes para exercer as funções no cargo, modelo de gestão inspirador e aptidões para o trabalho que a gerência executa (Figura 25).

Figura 24 – Liderança, feedback, postura e relacionamento

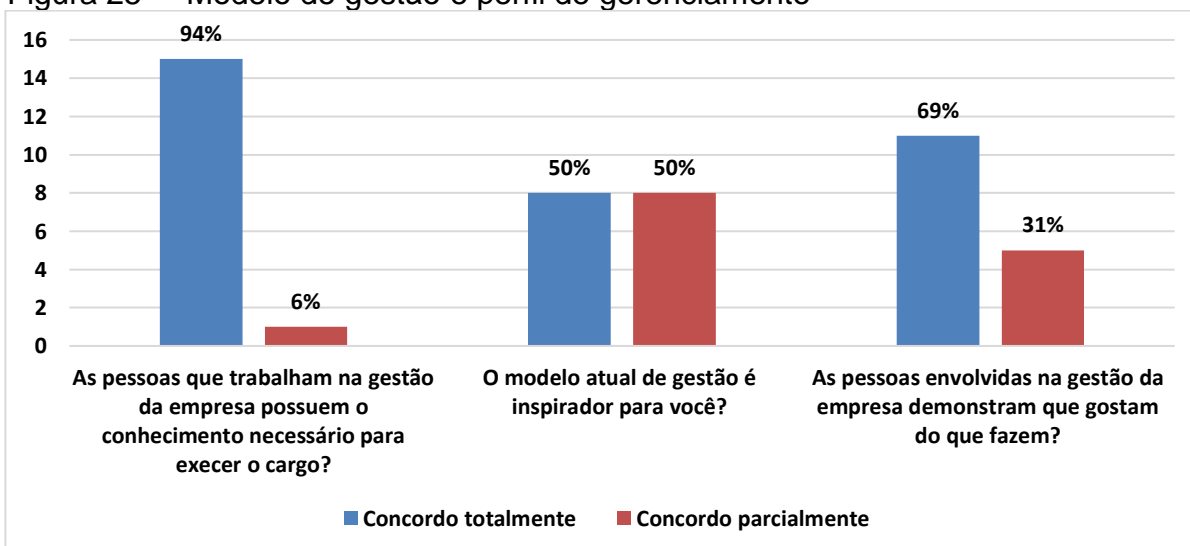


Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Quando questionados na avaliação de gerência da loja, em relação ao relacionamento com os subordinados Figura 24, 88% das respostas afirmaram concordar totalmente com essa afirmativa e 12% apontaram concordar parcialmente. Já sobre a forma que é feito elogios e críticas ao trabalho realizado, 62% pessoas afirmaram ser justa, e 32% apontaram concordar parcialmente com essa afirmativa.

Na Figura 24 a questão que trata sobre a capacidade de resolver e solucionar problemas com a equipe 68% concordaram totalmente e 32% concordaram parcialmente. E quando tratado sobre a capacidade de incentivar e entusiasmar as equipes 56% responderam que concordam totalmente com a afirmativa e 44% apontaram concordar parcialmente.

Figura 25 – Modelo de gestão e perfil de gerenciamento



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Quando questionados sobre os conhecimentos das pessoas que trabalham na gestão se são suficientes para exercer as funções no cargo, 94% das respostas apontaram concordar totalmente. No que tange, o modelo de gestão, foi questionado se consideram o modelo de gestão atual inspirador, e 50% afirmaram concordar

totalmente e 50% concordou parcialmente. Ademais, ao tratar sobre as aptidões para o trabalho que a gerência executa foi relatado 69% concordaram totalmente com essa afirmativa e 31% concordaram parcialmente (Figura 25). Mediante esse dados é possível destacar que a gerência exerce bem sua liderança, tendo a capacidade de instruir, incentivar e motivar bem suas equipes, é considerado justo no feedback dado ao seus liderados, tem plena capacidade para resolver os conflitos que surgem nas equipes e gosta das funções que exerce em seu cargo na empresa.

Seção 5 – Satisfação dos funcionários

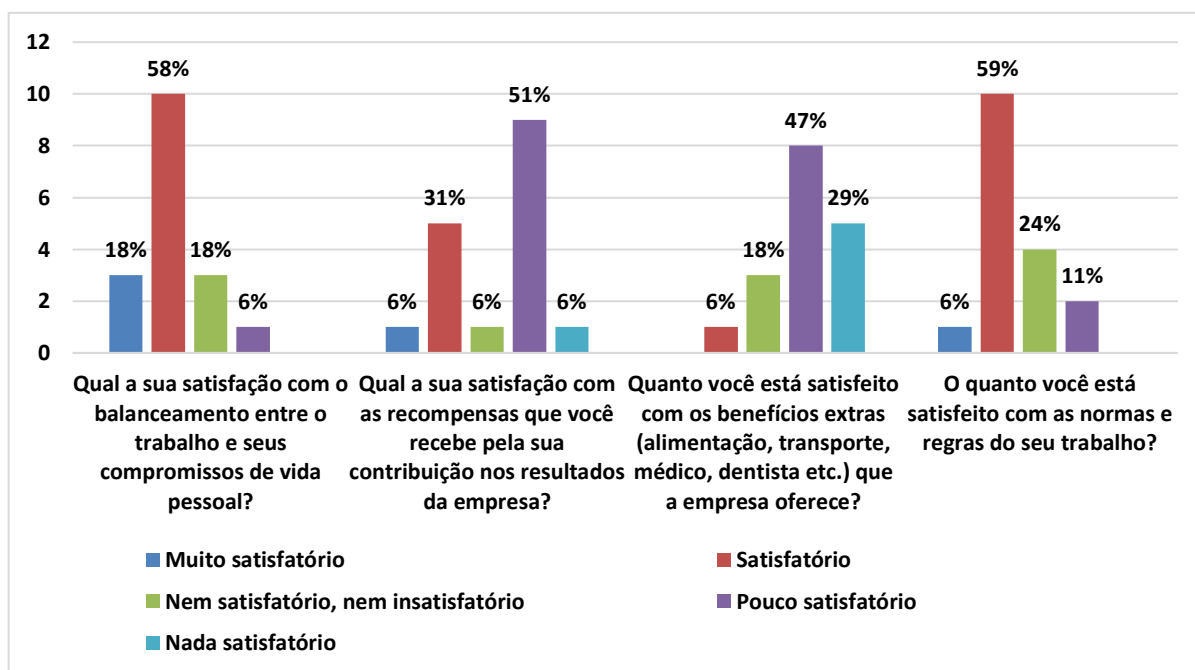
Nessa Seção é tratado sobre a satisfação dos funcionários em aspectos relacionado a satisfação com horários de trabalho e compromissos da vida pessoal; recompensas; benefícios que a empresa oferece; normas e regras da empresa; produtos que a empresa fabrica; gestão de recursos humanos e jornada de trabalho.

Os dados da Figura 26 expõe que 58% concordam que é satisfatório o balanceamento entre o trabalho e os compromissos de vida pessoal, 18% afirmaram ser nem satisfatório, nem insatisfatório e ainda 18% afirmaram ser totalmente satisfatório.

Quando questionados sobre a satisfação quanto as recompensas recebidas pela a empresa, 51% dos respondentes afirmaram está pouco satisfeito e 31% afirmou está satisfeito. Tratando-se dos benefícios extras, como alimentação, médico, dentistas entre outros, 47% afirmaram está pouco satisfeito, 29% assinalaram como nada satisfatório.

Sobre regras e normas da empresa, 59% afirmaram ser satisfatório, 24% dos respondentes se mostraram indiferentes quanto a afirmativa, 11% pouco satisfatório, e ainda 6% relatou está muito satisfeito quanto a afirmativa.

Figura 26 – Satisfação: trabalho e vida pessoal, recompensas, benefícios e normas das empresas

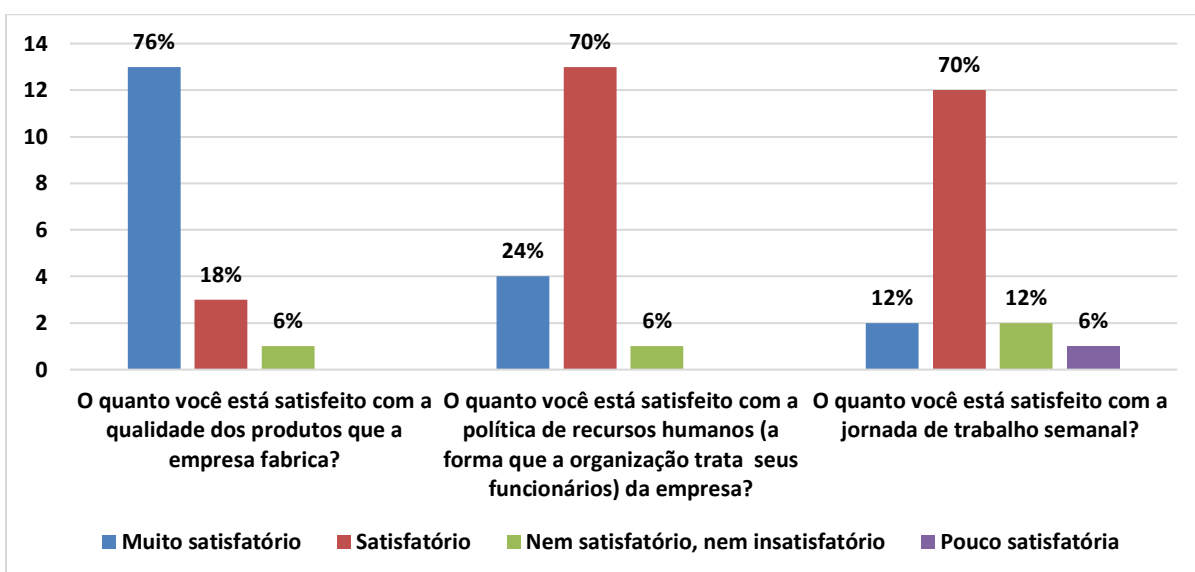


Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

O gráfico da figura 27 expressa a satisfação dos funcionários da empresa com relação aos produtos que a empresa fabrica, onde 76% das respostas apontam como sendo muito satisfatório, 18% afirmam ser satisfatório. Ainda, quando questionados sobre a política de recursos humanos, 70% das respostas afirmaram ser satisfatório a forma que a empresa trata seus funcionários, ainda 12% relataram se muito satisfatório e 12% declarou como nem satisfatório, nem insatisfatório.

Com relação a satisfação com a jornada de trabalho, 70% afirmou ser satisfatório, 12% muito satisfatório, 12% como indiferentes e ainda 6% como pouco satisfatório.

Figura 27– Satisfação: Produtos da empresa, política de recursos humanos e jornada de trabalho



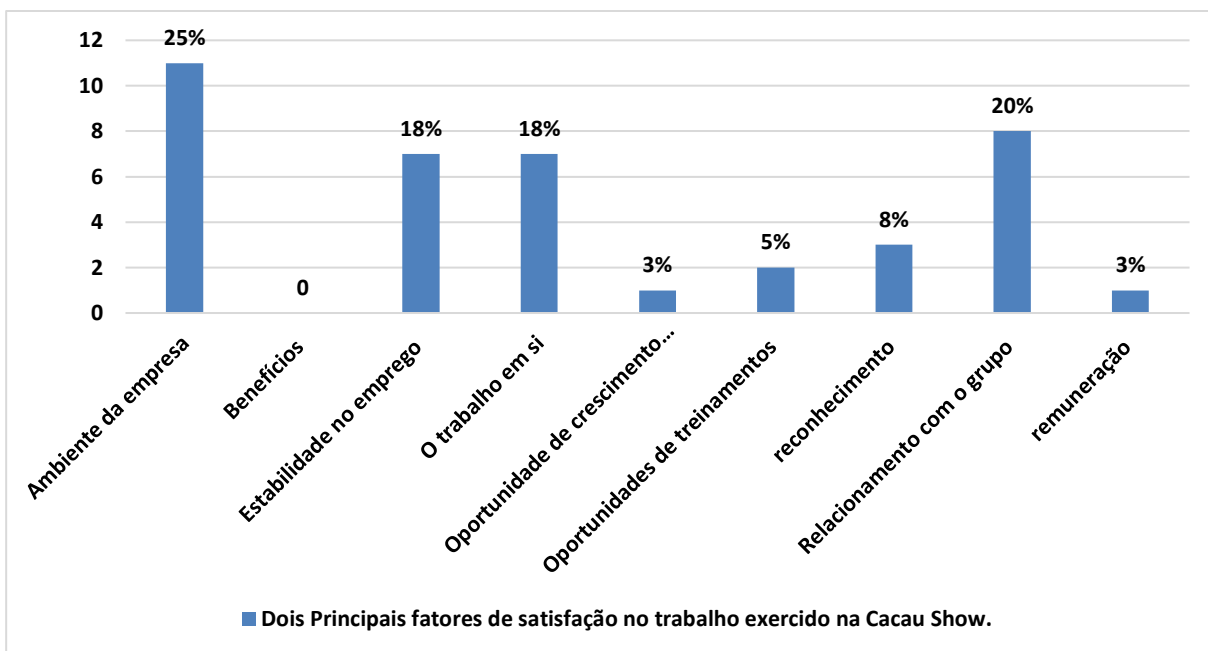
Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

De maneira geral os funcionários são satisfeitos com a jornada de trabalho, tendo em vista que a grande maioria afirmou a existência de equidade entre os compromissos de vida pessoal e do trabalho e ainda que são satisfeitos quanto as normas e regras que a empresa possui.

Dentre os fatores de destaque nessa seção, que carece atenção é voltado ao nível de insatisfação apresentado pelos funcionários quanto às recompensas oferecidas pela empresa, pela contribuição nos resultados da organização e pouca satisfação manifestada quanto os benefícios extras que a empresa oferece a seus funcionários.

Já os dados da Figura 28 evidenciam os fatores de maior satisfação dos funcionários da empresa, com isso, foi destacado que o ambiente da empresa com 25% do total de respostas, foi considerado o fator de maior satisfação, seguido pelo item relacionamento com o grupo com 20% das respostas, posteriormente, estabilidade no emprego e a forma de trabalho em si, ambos com 18% das respostas, e ainda reconhecimento com um total de 8% das respostas, oportunidades de treinamentos com 5%, remuneração e oportunidades de crescimento, 3% cada, e ainda a questão que trata sobre benefícios, que não obteve nem uma marcação, o que configura veracidade na existência de pouca satisfação nesse quesito.

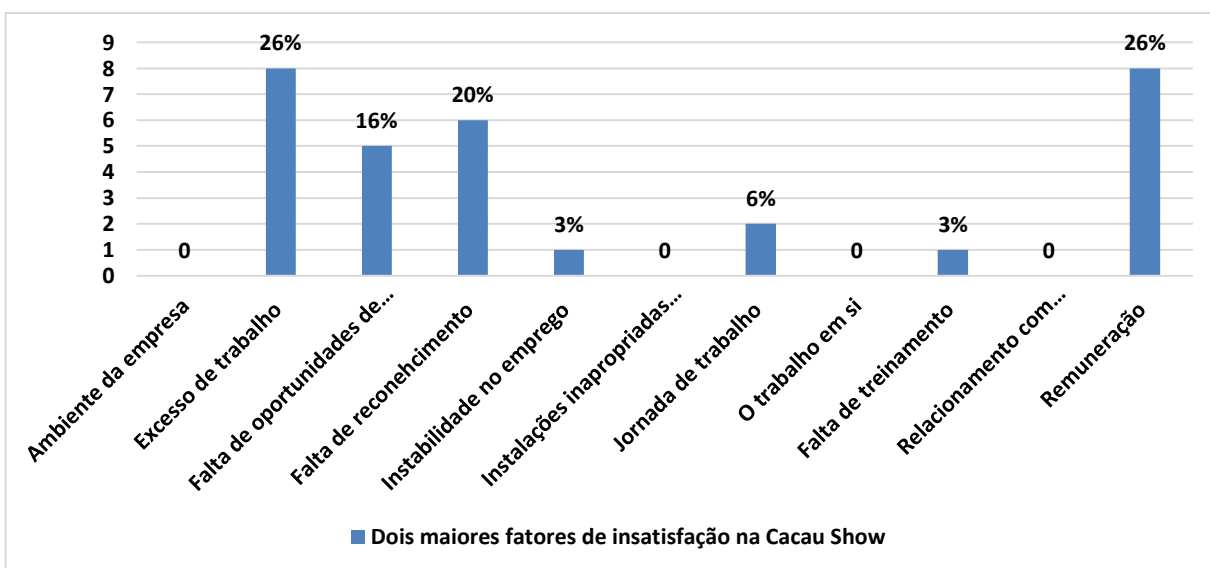
Figura 28 – Maiores fatores de satisfação no trabalho exercido na Cacau Show



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

O gráfico da Figura 29 expõe fatores de insatisfação dos funcionários da empresa, os quais foram colocados; ambiente de trabalho; excesso de trabalho; falta de oportunidades de crescimento; instabilidade no emprego; instalações inapropriadas da empresa; jornada de trabalho; o trabalho em si; falta de treinamento; relacionamento com o grupo e remuneração.

Figura 29- Maiores fatores de insatisfação na Cacau Show

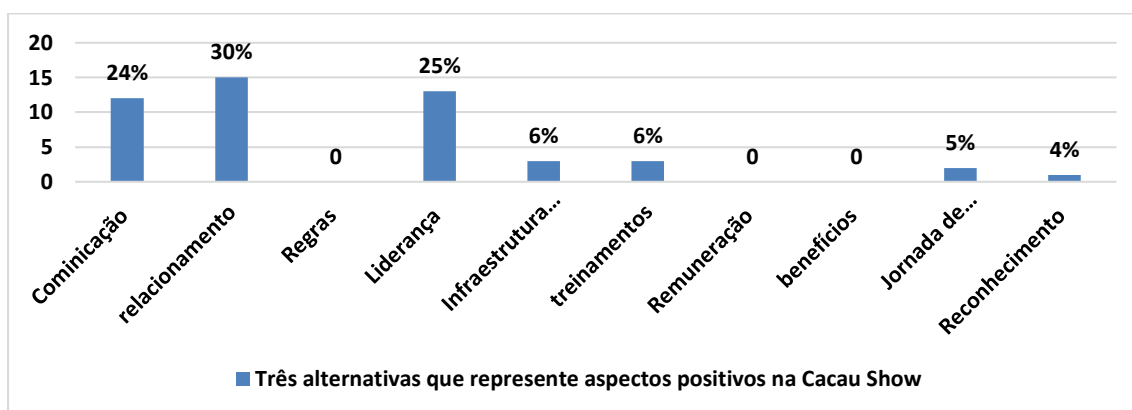


Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Dentre esses fatores, o excesso de trabalho e remuneração foram os que obtiveram mais respostas sendo 26% para cada uma das alternativas, seguido pela

falta de reconhecimento com 20% das respostas, falta de oportunidades de crescimento com 16%, jornada de trabalho com 16% e a falta de treinamento e instabilidade no emprego ambas com 3% do total de respostas. É importante destacar que o ambiente da empresa, instalações inapropriadas da empresa, o trabalho em si, relacionamento com liderança não obtiveram marcação.

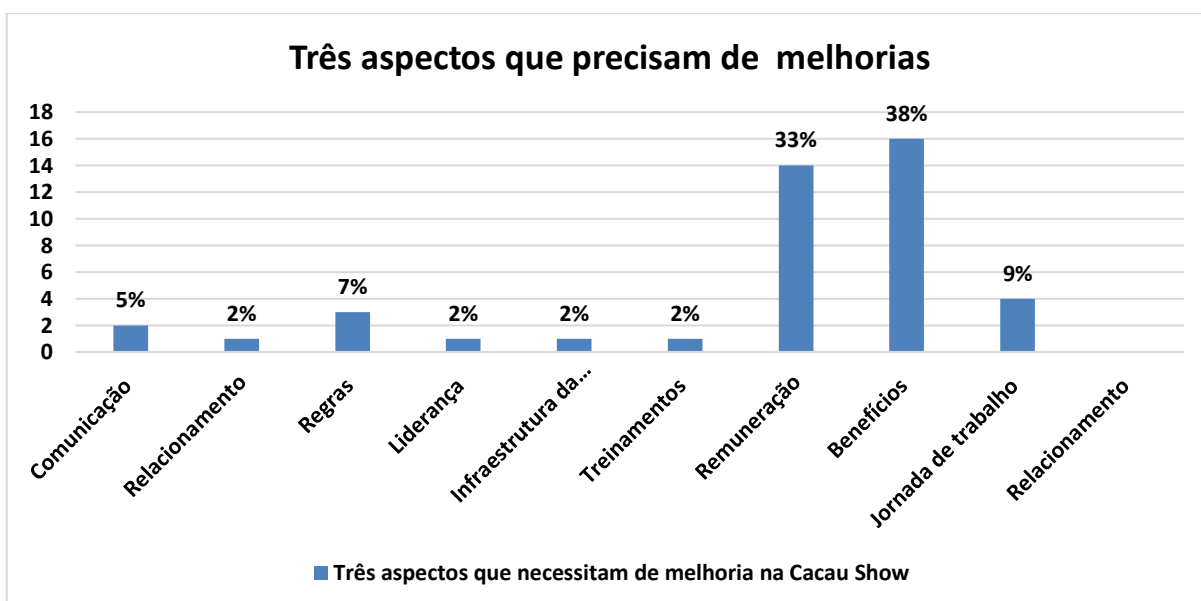
Figura 30 – Aspectos positivos da Cacau Show



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Quando solicitado que fosse evidenciado os três aspectos mais positivos na Cacau Show, foi destacado relacionamento, com obtenção de 30% do total de respostas, liderança, comunicação com 24% e 25%, seguido por ordem de maior relevância infra estrutura da empresa e treinamentos com 6%, e ainda, jornada de trabalho com 5% e reconhecimento com 4% das resposta. É relevante destacar também que regras, remuneração, e benefícios não obtveram nenhuma marcação.

Figura 31 – Aspectos que precisam de melhorias



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

De acordo a Figura 31 no que tange os aspectos de maior relevância que carecem de melhorias sobre a ótica dos funcionários são os benefícios com um total

de 38% do total de respostas, seguido por remuneração com um total de 33% das respostas, foi destacado também jornada de trabalho com 9% e ainda as regras da empresa com 7% das respostas. A comunicação da empresa foi destaca com 5%, relacionamento, liderança, treinamentos, infraestrutura da empresa todas obtiveram 2% sobre o total de respostas, e apenas o quesito relacionamento não obteve nem uma pontuação.

Análise Cruzada

Utilizando-se dos meios de análise cruzada, ao analisar a Figura 10 e correlacioná-la com a Figura 11, pode-se perceber que respondentes consideram em grande maioria que a Cacau Show se preocupa com a qualidade vida dos seus funcionários, logo, que foi afirmado que a empresa adota práticas para promover a saúde no ambiente de trabalho. Em síntese, os resultados expressam um nível adequado de qualidade de vida no ambiente laboral de estudo, e que existe preocupação para promoção e manutenção dessas práticas.

Considerando os dados da Figura 7 relativa à percepção dos funcionários sobre o ambiente de trabalho e das Figuras 8 e 9 que tratam da suficiência de equipamentos, pode-se observar que os funcionários concordam que o ambiente é adequado e que a organização disponibiliza equipamentos necessários, o que permite observar que há uma oferta adequada, o que propicia boas condições à realização das atividades.

Conforme a relevância configurada na Figura 16, onde foi afirmado que na pecepção dos funcionários, existe na empresa respeito e a ajuda mútua entre os colegas e na realização das tarefas, quando equiparado aos resultados da Figura 28, expressa autenticidade nos resultados, pois, foi evidênciado os dois maiores fatores de satisfação na empresa, e os funcionários assinalaram como sendo o ambiente da empresa e o relacionamento com o grupo, sendo os que obtiveram maiores pontuações dentre todas as alternativas dadas. Com isso, por meio desses resultados é possível observar que a maioria dos funcionários concorda com a existêcia de fatores que promovem um bom clima organizacional, que é cultivado bom relacionamento, companherismo e a existêcia de trabalho em equipe na empresa.

Quanto a avaliação dos cargos de supervisão e gerência (Figuras 23, 24 e 25), de maneira geral, os resultados, assimilam que a maioria dos funcionários concordam que seus supervisores exercem bem sua liderança, com capacidade de instruir bem suas equipes, em nível de cooperação, trabalho de equipe, são justos no feedback dado ao seus liderados e sabem incentivar bem suas equipes. Ademais, ao cargo de gerência, além desse nível de atribuições, foi ressaltado que aprecia as funções que exerce em seu cargo na empresa. Dessa forma, é possível expressar autenticidade nas análises desses dados, quando comparados aos resultados do gráfico da Figura 30, onde liderança foi destacada como um dos pontos mais positivos da empresa. Nesse contexto, ainda, como expresso na Figura 27, foi destacado a satisfação quanto à política de recursos humanos, como sendo um dos fatores de maior satisfação, isso autentifica que a gestão de recursos humanos da empresa é bem fomentada, íntegra e inspiradora, atribuindo valoração e reconhecimento por toda equipe de liderados.

Quando questionados sobre a satisfação quanto às recompensas recebidas pela contribuição individual nos resultados da empresa (Figura 26), foi atribuído um grau de pouca satisfação, o que equiparado ao gráfico que trás os maiores fatores

de insatisfação na empresa (Figura 29) a remuneração foi destacada também, sendo um dos itens que mais recebeu pontuação. Analisando ainda, a questão da Figura 26 que trata dos benefícios extras, como alimentação, médico, dentistas entre outros, que a empresa oferece, foi revelado que existe pouca satisfação por parte dos funcionários. Em, resumo esses resultados anunciam a existência de três fatores que carecem de melhorias viabilizando a necessidade de elaboração de novas estratégias ou total reestruturação no que tange todos os parâmetros que compõe o sistema de remuneração da empresa, atribuindo mais valor a oportunidade de promover mais benefícios. Essa necessidade é justificada pelo resultados da Figura 31, que trata dos aspectos que precisam de melhoria na empresa, onde remuneração e benefícios foram os itens que obtiveram maiores pontuações.

Com isso, é possível destacar que dentre todos os fatores tratados nas seções, configura-se como um dos fatores que carecem de atenção e alguma ação estratégica por parte da empresa, para que não resultem danos para a organização, pois, uma equipe bem estruturada, é ideal para a empresa manter por um longo período de tempo, na perspectiva de minimizar custos futuros com a possibilidade de acontecer rotatividade de funcionários, o que poderia acarretar gastos com novas contratações, treinamentos, entre outros fatores.

Em resumo os resultados expressam um alto nível que qualidade de vida no trabalho, bom clima organizacional configurado em quase todos os aspectos trabalhados nas seções. As pessoas em uma perspectiva central se sentem de satisfeitas e felizes por trabalhar na empresa, e ainda consideram que a organização tem uma ótima política de recursos humanos. Mas, apesar desses resultados positivos, um percentual muito relevante de pessoas afirmaram que pretendem sair da empresa futuramente, o que atribui valor a necessidade de ser realizado um estudo capaz de evidenciar as causas raízes dessa proposição. Dessa forma, sugere-se, que a empresa realize uma pesquisa para conhecer as razões mais a fundo, já que os funcionários avaliam que a empresa possui um ambiente de maneira geral adequado, agradável e satisfatório.

Com isso, em consonância com a Psicologia positiva, ressalta-se ainda, que na empresa já existe a valoração, e é dado importância aos fatores que compõe alguns dos parâmetros da Psicologia Positiva, em mensuração do bem-estar demonstrando pelos resultados de fatores relacionados com as emoções positivas, engajamento, relacionamentos, sentido e realização evidenciado pelos participantes da pesquisa. Dessa forma, para efetivar melhorias quanto às questões tratadas, almejado chegar ao efetivo, é bastante válido para a empresa investir na implementação da Psicologia Positiva, ambicionando promover a satisfação de seus funcionários a níveis mais elevados e conseqüentemente, viabilizar melhores resultados em contexto geral para a empresa.

Com base no levantamento de dados, análise dos resultados e no estudo bibliográfico realizado, pode-se propor para as empresas da Franquia Cacau Show, implementar um sistema amparado na Psicologia Positiva, baseados nos fatores de emoções positivas, relacionamentos, engajamento, sentido e realização, que almeje promover a continuidade e aprimoramento do nível de valorização de aspectos saudáveis que já existem na empresa, mas que podem ser melhorados, objetivando fortalecer a resiliência, estimular o desenvolvimento de seus talentos, propósitos no trabalho que realizam, bem-estar no ambiente laboral e maior satisfação de suas equipes.

Proposta	Sistema de reconhecimento por meritocracia e desempenho
Objetivo	Realizar uma pesquisa com os funcionários sobre os prêmios e formas de premiação que serão mais satisfatórias e agradáveis de acordo as suas peculiaridades e gostos pessoais (intrínsecas e extrínsecas).
Justificativa	O sistema de recompensas é uma maneira de reconhecer a importância dos funcionários para os resultados da organização, e viabiliza que ele se torne mais comprometido, proativo e focado nos objetivos organizacionais.
Stakeholders envolvidos	Todos os funcionários da empresa.
Recursos necessários	Consultoria de profissionais especializados, se necessário, ou equipe interna. Material impresso e/ou online. Tempo para reunir com a equipe, computador e infraestrutura.
Etapas	<p>Sugere-se primeiramente, uma análise (direção da empresa e/ou profissionais contratados) sobre as alternativas viáveis para a empresa, para elaboração do novo sistema de recompensas, que abranja necessidades de estima e satisfação de seus funcionários.</p> <p>Fazer uma análise sobre as necessidades dos colaboradores.</p> <p>Análise do orçamento disponível.</p> <p>Definir as formas de prêmios.</p> <p>Estabelecer metas a serem alcançadas, mostrar os objetivos positivos da implementação do novo sistema, formular material impresso e/ou online do novo sistema.</p> <p>Infraestrutura propícia para realizar reunião (computadores, sala, material didático e/ou online.</p> <p>Comunicar em reunião os funcionários, propor realizarem sugestões de melhorias e expressar sua satisfação quanto ao sistema.</p> <p>Fazer o monitoramento do desempenho e realizar Feedback.</p> <p>Cumprir com o combinado.</p> <p>Realizar mudanças sempre que houver necessidade.</p>

Fonte: Elaboração própria. Dados da Pesquisa, 2020.

Quadro 2.- Promoção do autoconhecimento

Proposta	Trabalhar o autoconhecimento profissional e pessoal dos funcionários
Objetivo	Trabalhar o autoconhecimento a fim de incentivar o funcionário a se conhecer melhor, conhecer suas emoções, suas limitações, potencialidades e pontos que precisam ser melhorados.
Justificativa	O processo de autoconhecimento tanto profissional quanto o pessoal permite que o indivíduo cresça e conheça a sua essência, alcance uma melhor qualidade de vida, bem-estar e ainda adquira autonomia sobre sua vida, sua história e seus objetivos pessoais e profissionais.
Stakeholders envolvidos	Todos os funcionários da empresa.
Recursos necessários	Consultoria de profissionais especializados e/ou equipe interna. Material impresso, online ou disponibilização de cursos externos presenciais ou online. Tempo para fazer apresentação desses materiais para as equipes e/ou disponibilizar tempo para os funcionários fazer cursos.
Etapas	Contratar consultoria de profissionais especializados, se necessário, e/ou reunir equipe interna.

	<p>Elaborar material com formação voltada ao estudo do autoconhecimento pessoal e profissional do funcionário e/ou disponibilizar cursos voltado a esse propósito.</p> <p>Realizar reuniões com as equipes.</p> <p>Fazer acompanhamento e promover mudanças sempre que necessário.</p>
--	--

Fonte: Elaboração própria. Dados da Pesquisa, 2020.

Quadro 3 – Plano de Benefícios

Proposta	Plano de benefícios levando em conta necessidades dos colaboradores.
Objetivo	Elaborar plano de benefícios que abranja as necessidades básicas e essenciais dos funcionários, como alimentação e saúde.
Justificativa	O plano de benefícios para as empresas contemporâneas funciona como estratégia de vantagem competitiva, pois, com oferta de vantagens aos colaboradores, além do salário, e realmente adequadas à suas necessidades propicia um incentivo positivo às equipes, e viabiliza a promoção de resultados mais satisfatórios para a organização.
Stakeholders envolvidos	Todos os funcionários da empresa.
Recursos necessários	Recursos financeiros, afiliação com empresas parceiras.
Etapas	<p>Fazer uma análise das necessidades dos funcionários.</p> <p>Analisar os recursos financeiros disponíveis.</p> <p>Escolher benefícios viáveis para empresa e funcionários.</p> <p>Contratar empresas que ofereçam planos e serviços adequado a necessidade da empresa.</p> <p>Ofertar benefícios e apresentar as equipes.</p> <p>Expor as necessidades e perspectivas da empresa com o investimento.</p> <p>Corrigir plano sempre que necessário.</p>

Fonte: Elaboração própria. Dados da Pesquisa, 2020.

Quadro 4 – Pesquisa de clima organizacional

Proposta	Promover pesquisa do clima organizacional nas empresas.
Objetivo	Levantar dados a respeito do clima organizacional da empresa por meio de atividades e/ou questionários.
Justificativa	Os dados coletados em pesquisa de clima organizacional é possível definir e direcionar ações essenciais a curto, médio e longo prazo, e realizar um diagnóstico mais preciso do ambiente laboral, sendo utilizado como um instrumento para manter a saúde de todo o capital intangível da empresa.
Stakeholders envolvidos	Todos os funcionários da empresa.
Recursos	Profissionais especializados, caso necessário, ou equipe interna. Material impresso e/ou online. Tempo para reunir com a equipe, computador e infraestrutura.

Etapas de implementação	<p>A empresa contrata consultoria especializada, caso seja necessário, e pactua junto a eles as condições para a pesquisa do clima organizacional na empresa.</p> <p>Formular material necessário impresso ou online para aplicar a pesquisa, contendo perguntas que evidencie o clima organizacional da empresa, abrangendo todas as questões essenciais para desvendar e mapear as percepções dos profissionais sobre diferentes aspectos, que demonstre o grau de engajamento e satisfação nos pontos abordados.</p> <p>Aplicar a pesquisa.</p> <p>Analisar dados.</p> <p>Estabelecer plano estratégico para propor soluções para possíveis maus resultados.</p> <p>Monitorar continuamente, e realizar mudanças sempre que necessário.</p>
--------------------------------	--

Fonte: Elaboração própria. Dados da Pesquisa, 2020.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No âmbito organizacional a Qualidade de Vida e bem-estar são marcados com uma preocupação em ascensão, onde, permeiam inúmeros fatores vitais para o desenvolvimento humano e profissional de seus funcionários, bem como o desenvolvimento das empresas contemporâneas.

Logo, esse artigo surgiu com o objetivo principal de compreender o nível de QVT na perspectiva dos funcionários de algumas lojas da Cacau Show, analisar alguns parâmetros da gestão de pessoas, e identificar a viabilidade de implementação da Psicologia Positiva nas empresas. Dessa forma, visando o aperfeiçoamento dos processos que envolvem a gestão das empresas, melhor direcionamento e adequação para melhorias em alguns aspectos de QVT na organização, foram realizadas propostas para a aplicabilidade da Psicologia Positiva, tendo como base, os fatores de mensuração do bem-estar, objetivando promover o florescimento de das equipes, maior satisfação e bem-estar no ambiente laboral.

Com isso, é possível afirmar que a implementação e todos os emblemas que estão relacionados as mudanças de hábitos, rotinas, podem causar possíveis desconfortos para todos os envolvidos no processo, além, de demandar um investimento tanto financeiro como de tempo por parte dos gestores para a realização de estudos sobre as formas mais viável para a empresa efetivar a implementação, além do tempo que terá que ser despendido para os funcionários serem direcionados e orientados.

Ademais, é de suma importância destacar os benefícios que a aplicabilidades das propostas trará para a empresa no curto, medio e longo prazo. Tendo em vista que a Psicologia positiva desempenha um importante papel no mundo atual na promoção de saúde em termos de qualidade de vida e, nessa perspectiva, as empresas que investem em sua aplicabilidade tornan-se aptas a construir um ambiente favorável a inovação, autodesenvolvimento, otimizando assim, as possibilidades de se destacar no mercado pela potencialidade que suas equipes poderão oferecer, em temos de maior produtividade, maior engajamento, melhores relações interpessoais, e ainda agregar economia de recursos para a organização

futuramente.

A pesquisa contribuiu, ainda, para fornecer uma visão panorâmica sobre a temática da Qualidade de Vida no Trabalho, sob a ótica dos funcionários, configurando a viabilidade da aplicabilidade da Psicologia Positiva no ambiente laboral de estudo. Dessa forma, a medida em que foi dado fundamentos as pesquisa a medida que das teorias e dos dados, foi possível fazer escolhas, suas utilidades para a aplicação na vida prática das pessoas em contexto organizacional e pessoal. Onde por meio, das linguagens e perspectivas das teorias estudadas, foi possível desvendar interessantes horizontes que as dinâmicas da Psicologia Positiva configura ao bem-estar humano uma nova e mais promissora perspectiva da conquista da Qualidade de Vida tanto no ambiente de trabalho quanto na vida pessoal.

Nessa perspectiva, destaca-se a grande relevância nesta integração entre as teorias, as metodologias, dados, explicações e mais interpretações debruçadas sobre as organizações em virtudes das pessoas que as compõe, evidencia-se ainda, que merecem atenção profunda por parte de acadêmicos e pesquisadores, para a promoção de avanços de estudos como esse, afim de promover o florescimento, bem-estar, saúde no ambiente laboral e felicidade, inspirando sempre obter aquisições que mensure essas contribuições para as empresas de forma inspiradora, geradora que eleva as organizações a patamares cada vez mais dignos de valoração do capital humano como seu principal recurso determinante de sucesso.

Dessa forma, este estudo continua em aberto, e indica-se aprofundá-lo em pesquisas acerca das contribuições que a aplicabilidade da Psicologia Positiva atribui à Qualidade de Vida no ambiente laboral e como a sua evolução e aplicabilidade na atual conjuntura pode atribuir valor as novas perspectivas dos ambientes organizacionais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BOHLANDER. G. W.; SNELL S. A. **Administração de recursos humanos**. 16. ed. norte-americana. São Paulo: Centage, 2015.
- CACAU SHOW. **Sobre a Cacau Show**. Disponível em: <<http://www.cacaushow.com.br/sobreacacaushow/>>. Acesso em: 15 de mar. De 2020.
- CASTRO, Evandro Marcelo de. **Influência da psicologia positiva na gestão de pessoas**: uma aproximação. Revista Gestão, Inovação e Empreendedorismo. Ribeirão Preto, v. 2, n. 1, p. 121-129, 2019.
- CARVALHO, A. D.; SILVA, B. A. D. R. A. **Gestão de Pessoas e o Relacionamento Interpessoal no Cooperativismo**. Revista de Carreiras e Pessoas, v. 7, n. 3, p. 139-150, 2017.
- CENTRAL DO FRANQUEADO BLOG. **Cacau Show**. Disponível em: <<https://centraldofranqueado.com.br/blog/cacau-show-franquias/#1>>. Acesso em: 15 de mar. De 2020.
- CHAVES, Ozinei dos Santos. **A motivação como fator essencial no processo de ensino e aprendizagem**. Revista Gestão Universitária, v. 6, 2016. Disponível em: <<http://gestaouniversitaria.com.br/artigos-cientificos/a-motivacao-como-fator-essencial-no-processo-de-ensino-e-aprendizagem>>. Acesso em: 30 set. 2018.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 4ª Edição. 1ª reimpressão. Barueri, SP: Editora Manole, 2014.
- CLAUDIO S. HUTZ. **Avaliação em Psicologia Positiva**. São Paulo, Etmed Editora Ltda, 2014, edição kindle.

- FERNANDES, B. H. R.; BERTON, L. H. **Administração estratégica**. São Paulo: Saraiva, 2017.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 7. Ed. São Paulo: Atlas, 2019.
- HERRERO, E. **Balanced Scorecard e a gestão estratégica: uma abordagem prática**. Alta Books Editora, 2019.
- IDALBERTO, Chiavenato. **Gestão de pessoas: o novo papel da gestão de talento humano**. 5ªed. Kindle. São Paulo: Atlas, 2020.
- MARTINS, J. M. D. **Conflitos podem ser bons ou ruins para as organizações**. Jornal Hoje em Dia. 31 ago. 2017.
- SÁLUA OMAIS. **Manual da Psicologia Positiva: tudo o que você precisa saber sobre o movimento que vem mudando a forma de olhar o ser humano, despertando o melhor das pessoas e unindo: ciência, felicidade e bem-estar**. 1º ed. Kindle. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, 2018.
- SUA FRANQUIA. **Franquia Cacau Show**. Disponível em: <<http://www.suafranquia.com/noticias/alimentacao/2015/11/atrajeteriadealexandre-costa-fundador-da-cacau-show.html>>. Acesso em: 15 de mar. De 2020.
- PALUDO, Simone dos Santos; KOLLER, Sílvia Helena. **Psicologia Positiva: uma nova abordagem para antigas questões**. Scielo, Porto Alegre, p.1-12, maio 2007. Disponível em: <www.scielo.br/paideia>. Acesso em: 13 abr. 2019.
- RIBEIRO, Andresa Darosci Silva; SILVA, Narbal. **Significados de Felicidade orientados pela Psicologia Positiva em Organizações e no Trabalho**. Fundacion Dialnet, Florianópolis, p.120, abril. 2018. Disponível em: <<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/9192/11157>>. Acesso em: 29 mar. 2020.
- TAKEDA, F.; VERGARA, L. G. L.; MORO, A. R. P. **Avaliação da percepção de indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho em um abatedouro de frangos**. Revista Produção Online, v. 17, n. 2, p. 440-462, 2017.
- TIECHER, B.; DIEHL, L. **Qualidade de Vida no trabalho na percepção dos bancários**. Pensamento & Realidade, v. 32, n. 1, p. 41-60, 2017.
- TREFF, M. **Gestão de pessoas: olhar estratégico com foco nas competências**. Rio de Janeiro: Campus-Elsevier, 2016.
- YANG, Y. F. (2016). **Examining competing models of transformational leadership, leadership trust, change commitment, and job satisfaction**. *Psychological Reports*, 119(1), 154-173.