

Qualidade de Vida no Trabalho em Shopping a partir do Modelo TQWL - 42

Lorena Gomes dos Santos
Orientador: Dra. Nayra Karinne Bernardes de Menezes¹

Resumo: O presente estudo teve como objetivo avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos funcionários de um shopping em Goiânia, por meio do modelo TQWL-42. Esse conceito refere-se à satisfação dos funcionários com o ambiente corporativo e está associado a ações que visam melhorar o bem-estar e desempenho no trabalho, impactando positivamente os resultados organizacionais. A pesquisa ofereceu dados cruciais para a empresa identificar áreas que precisavam de desenvolvimento e medidas corretivas no que dizia respeito a QVT. Um programa de bem-estar corporativo é extremamente relevante para assegurar a qualidade de vida de colaboradores nas empresas. Participaram do estudo 44 funcionários, que responderam a um questionário por meio do Google Forms. A maioria encontrou-se satisfeita com as condições de trabalho que a empresa ofereceu no que dizia respeito à Esfera Ambiental e Organizacional, contudo encontraram-se menos satisfeitos quanto à Esfera Econômica e Política. Como sugestão de melhoria, a organização deveria melhorar o ambiente físico e psicológico, bem como os recursos financeiros e a jornada de trabalho.

Palavras-Chave: Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), TQWL-42, shopping, Satisfação no trabalho.

Abstract: The present study aimed to assess the Quality of Work Life (QWL) of employees in a shopping mall in Goiânia, using the TQWL-42 model. This concept referred to employees' satisfaction with the corporate environment and was associated with actions aimed at improving well-being and job performance, positively impacting organizational outcomes. The research provided crucial data for the company to identify areas that needed development and corrective measures regarding QWL. A corporate wellness program is extremely relevant to ensure employees' quality of life in companies. Forty-four employees participated in the study and answered a questionnaire through Google Forms. The majority were satisfied with the working conditions offered by the company in terms of the Environmental and Organizational Sphere, although they were less satisfied with the Economic and Political Sphere. As a suggestion for improvement, the organization should enhance the physical and psychological environment, as well as financial resources and working hours.

Key Words: Quality of Work Life (QWL), TQWL-42, shopping mall, Job satisfaction.

¹ Administração, Especialista em gestão de pessoas, Mestre em administração, Doutora psicologia

Introdução

Atualmente, muito se discute sobre a qualidade de vida das pessoas, tanto no âmbito pessoal quanto profissional. Ao longo dos anos, o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vem sendo analisado e tem se mostrado uma prática que contribui para o desenvolvimento humano e organizacional. Segundo Limongi-França (2004), a QVT diz respeito à satisfação dos funcionários com seu ambiente corporativo, associada a uma série de ações que visam melhorar a satisfação, o bem-estar e o desempenho no trabalho, com impacto positivo nos resultados organizacionais.

Pesquisas atuais mostram a importância da qualidade de vida na atração e retenção de talentos, especialmente para as novas gerações que ingressam no mercado de trabalho. Esses profissionais são motivados não apenas pelo salário, mas também pela experiência e conhecimento que o ambiente de trabalho pode proporcionar. A QVT visa encontrar um equilíbrio entre o bem-estar dos colaboradores e o desempenho da empresa. Por isso, os programas de bem-estar corporativo são cruciais em termos de qualidade de vida dentro das empresas. Segundo Limongi-França (2004), as empresas devem promover uma série de medidas que visem aumentar a satisfação dos colaboradores para reter talentos e manter-se competitivas no mercado.

Com o aumento do interesse das organizações e dos colaboradores pela qualidade de vida no trabalho, surgem diversas premiações que reconhecem as empresas que investem nessa prática. Uma das premiações mais renomadas nesse contexto é a *Great Place to Work* (GPTW), uma consultoria e premiação de alcance global que auxilia as organizações a obterem melhores resultados por meio de uma cultura baseada em confiança, alta performance e inovação. Além de oferecer certificações, o GPTW reconhece os melhores ambientes de trabalho em mais de 100 países ao redor do mundo.

Para Limongi-França (2008), a QVT é o “conjunto de ações no sentido de implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho, alinhada e construída na cultura organizacional, com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas na organização”.

Alguns instrumentos de avaliação da QVT foram criados, dentre os quais pode-se citar o TQWL-42, desenvolvido por Pedrosa (2014). A sigla TQLW é a abreviação de *Total Quality of Work Life* (Qualidade de Vida no Trabalho Total). Outro modelo bastante renomado é o de Walton (1973), que sugeriu um modelo de QVT dividido em oito categorias, ou critérios de medição, que indicam o nível de Qualidade de Vida no Trabalho do indivíduo, nos aspectos relativos à satisfação com o salário, com a jornada de trabalho, com o ambiente, com as condições físicas, com o grau de autonomia, com o uso e desenvolvimento de sua capacidade intelectual e criativa, com a segurança

Dessa forma, apresenta-se neste estudo uma pesquisa com o objetivo de investigar e avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários da organização examinada a partir do modelo TQWL-42. A pesquisa oferece dados cruciais que permitirão à empresa identificar áreas que precisam de desenvolvimento para medidas corretivas. O estudo se mostra relevante e justifica-se devido à sua contribuição para futuras pesquisas, para a acadêmica que trabalha na instituição e para a empresa que receberá a pesquisa realizada, pois o investimento em um programa de QVT faz com que os colaboradores se sintam valorizados e reconhecidos dentro da organização

REVISÃO DE LITERATURA

Gestão de pessoas

Devido à rápida globalização e ao fácil acesso à informação, a sociedade está mudando e se modernizando com mais celeridade e intensidade. Vários fatores contribuem para isso, tais como fatores econômicos, tecnológicos, sociais, culturais, jurídicos, políticos e ambientais que trabalham de forma sistemática, produzindo resultados inimagináveis e trazendo imprevisibilidade e improbabilidade para as organizações.

Segundo Fischer (2002), o mundo está em processo de globalização, principalmente nos aspectos econômico, tecnológico e nos meios de comunicação, o que tem ocasionado diversas mudanças na gestão administrativa das empresas.

Devido à forte pressão que os fatores externos exercem nas organizações empresariais, estas estão se tornando mais dinâmicas, competitivas e mutáveis. Ou seja, as empresas estão se tornando maiores e com mais pessoas, e com isso, o campo da gestão de pessoas, também conhecido como recursos humanos, torna-se cada vez mais complexo.

A área de Recursos Humanos deixou de ser um mero departamento de pessoal para se tornar o personagem principal de transformação dentro da organização. Há pouco tempo, o departamento de Recursos Humanos atuava de forma mecanicista, onde a visão do empregado prevalecia à obediência e a execução da tarefa, e ao chefe, o controle centralizado. Hoje o cenário é diferente: os empregados são chamados de colaboradores, e os chefes de gestores. (RUBIO, 2010, p 24).

Histórica e tradicionalmente, as organizações têm visto as pessoas como insumos ou recursos que precisam de gerenciamento e controle. No entanto, não se pode negar que o contexto atual exige que as organizações reavaliem a forma como gerenciam as pessoas no ambiente de trabalho.

De acordo com Fisher e Fleury (1998), a gestão de pessoas é o conjunto de políticas e práticas de uma organização que visam orientar o comportamento humano e as relações no local de trabalho. O termo gestão de pessoas substituiu o termo gestão de recursos humanos, que é atualmente o termo mais comumente utilizado para descrever como as organizações interagem com as pessoas.

Histórico

Como o campo da gestão de pessoas é muito sensível à mentalidade predominante nas organizações, ela é situacional, visto que guarda relação com vários aspectos, tais como contextos históricos, culturais, estrutura organizacional, características do contexto ambiental e o mercado da organização.

Além dos movimentos de gestão científica e de relações humanas, outro fato importante do desenvolvimento na área de gestão de pessoas são as relações de trabalho, que são cruciais para o crescimento de uma organização. Diversos estudos apontam que a gestão de recursos humanos passou por três fases distintas desde sua implantação.

De acordo com Dutra (2009), diferentes autores descreveram o desenvolvimento da

gestão de pessoas de maneiras diversas. Alguns classificam seus estágios de desenvolvimento de acordo com as funções que a gestão de pessoas desempenha na organização. Assim, de acordo com a abordagem do autor, há três estágios que podem ser distinguidos.

Segundo Viscaíno & Estork (2007), o primeiro estágio é denominado fase clássica. Trata-se do momento que teve início no século XIX até 1930. A gestão de pessoas envolvia basicamente a contratação. A cultura organizacional voltava-se para o passado, para a valorização e preservação da tradição. As pessoas eram consideradas recursos produtivos, onde a mão de obra era abundante e os funcionários eram considerados meramente fornecedores de trabalho físico.

O segundo estágio é a Era Neoclássica, era da Gestão, teve início logo após a Segunda Guerra Mundial, incluindo o período entre a década de 1950 e 1990. Erthal (2015) explica que a teoria clássica da administração foi substituída pela teoria neoclássica, o modelo burocrático foi ajustado pela teoria estruturalista e a teoria das relações humanas foi substituída pela teoria comportamental. A gestão de pessoas passou a intervir em diferentes áreas da organização e passou a ser vista como parceira no desenvolvimento da organização.

Para Erthal (2015), com o fim da guerra as transformações nas organizações foram acentuadas, e além dos hábitos burocráticos e operacionais que ainda continuavam, novos cargos foram acrescentados ao campo de recursos humanos, como por exemplo, recrutamento e seleção, treinamento, desenvolvimento, higiene e segurança do trabalho.

O terceiro estágio é a Era da Informação, ou Era Estratégica, iniciou-se a partir de 1990. Ainda de acordo com Erthal (2015), a gestão de pessoas passou a ter um papel estratégico na criação de valor para a organização e a partir daí ocorreram mudanças rápidas e inesperadas.

Essa nova era fez com que os funcionários passassem a ser tratados de maneira diferente. Conforme afirma Erthal (2015), as organizações modernas abandonaram as eras clássica e neoclássica de gestão, desvalorizando tradições antigas. Dessa maneira, mudaram a forma como as pessoas pensam, se comportam e gerenciam pessoas. Ou seja, o Departamento de Pessoas passou a ser chamado de Departamento de Recursos Humanos e desde então as organizações seguem essa forma de pensar.

Subsistemas de Recursos Humanos

A gestão de pessoas é um campo presente em todas as organizações. Ela pode ocorrer baseada em experiências ou de forma científica, dependendo das pessoas que fazem parte dessas organizações. Ela está presente independentemente da área, ramo de atuação ou tamanho da empresa.

Por ser um assunto amplo, alguns autores dividem a gestão de pessoas em cinco áreas de atuação, denominadas subsistemas de provisão, aplicação, manutenção, desenvolvimento e monitoramento de pessoas.

O primeiro subsistema está relacionado à provisão de recursos humanos. Basso (2006) esclarece que esse subsistema também pode ser chamado de processo de aquisição de pessoas, que é o processo de encontrar e adquirir novas pessoas para a empresa. Em outras palavras, esse subsistema envolve o recrutamento e seleção de novos colaboradores.

De acordo com Oliveira (2007), o subsistema de aplicação é o processo de

planejamento das atividades do pessoal da empresa, direcionando e controlando suas atividades. Isso inclui gestão organizacional, planejamento de responsabilidades, análise e descrição de cargos, foco nas pessoas e avaliação de desempenho.

É necessário esclarecer todas as informações importantes sobre o papel de uma pessoa dentro da empresa, descrevendo suas atividades, onde irá trabalhar, quais sistemas serão utilizados, qual será seu salário, quais benefícios serão oferecidos, entre outros.

Na gestão de recursos humanos, a organização ideal é aquela que não só adquire e usa os recursos humanos de forma adequada, mas também os mantém na empresa. Para Marras (2016), a manutenção dos recursos humanos nas organizações exige um conjunto específico de medidas preventivas, entre as quais predominam os regimes de compensação monetária, benefícios sociais, higiene e segurança no trabalho, garantindo as condições ambientais e pessoais em que as atividades deverão ser realizadas.

Passos (2003) descreve o subsistema de desenvolvimento como um meio de desenvolver as capacidades dos colaboradores de maneira dinâmica e inovadora. Além de ensinar, o desenvolvimento de pessoas deve transmitir informação, dar apoio, orientar e fortalecer habilidades. Esses processos agenciam e potencializam o desenvolvimento profissional e pessoal dos indivíduos dentro das organizações.

Nos dias atuais, o subsistema de Desenvolvimento de Pessoas é responsável por dois aspectos importantes da empresa: manter os colaboradores motivados enquanto os prepara para ajudar o empreendimento a crescer.

Ainda de acordo com Passos (2003), o último subsistema é a monitoração de pessoas. Esse subsistema é usado para monitorar, direcionar as atividades e acompanhar os resultados dos colaboradores. Isso inclui bases de dados e sistemas de informação de gestão, essenciais para garantir que as diretrizes da organização e as metas das diferentes áreas sejam ajustadas de acordo com as atividades de cada cargo.

Qualidade De Vida No Trabalho

Para Fernandes (1996), a Qualidade de Vida no Trabalho não deve ser definida de maneira consensual, uma vez que o conceito engloba não apenas atos legislatórios que protegem os trabalhadores, mas também a atenção às carências e anseios humanos, relacionados ao conceito de humanização do trabalho e à responsabilidade social da organização.

Pode-se definir a Qualidade de Vida no Trabalho como "conjunto de ações no sentido de implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho, alinhadas e construídas na cultura organizacional, com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas na organização" (Limongi-França, 2008).

A Qualidade de Vida no Trabalho é uma métrica que mede a satisfação e o bem-estar dos colaboradores de uma empresa. Esse conceito também é conhecido pela sigla QVT e tem como objetivo qualificar a experiência do colaborador no ambiente de trabalho, levando em consideração desde as necessidades mais básicas até as mais complexas. Conforme Sampaio (1999), a QVT é estudada pela literatura empresarial e científica desde a década de 1950.

De acordo com Limongi-França (2004), a mensuração da Qualidade de Vida no Trabalho leva em consideração critérios como clima organizacional, relacionamento interpessoal, espaço físico, remuneração, programa de benefícios e tudo o que afeta a percepção dos funcionários sobre a empresa. Com a atual tendência de humanizar

o trabalho e valorizar os indivíduos como um bem valioso para as organizações, esse conceito ganha cada vez mais seriedade na sociedade.

A atração e retenção dos talentos adequados nunca foi tão importante para obter uma vantagem competitiva. Dessa forma, para recrutar as pessoas certas e mantê-las na equipe, as organizações devem investir na qualidade de vida de seus colaboradores, obtendo, em troca, maior interesse, comprometimento e resultados.

A menos que o próprio emprego seja satisfatório, a menos que se criem oportunidades na situação de trabalho que permitam fazer dele próprio uma diversão, jamais lograremos conseguir que o pessoal dirija voluntariamente seus esforços em prol dos objetivos organizacionais. (MCGREGOR, 1980, p. 54).

Atualmente a Qualidade de Vida no Trabalho é considerada muito importante, Limonge-França (2004) explica que a QVT é baseada na existência de uma nova realidade social como longevidade, maior tempo de trabalho em atividades produtivas, maior consciência de direitos, bem-estar e saúde, exigindo das organizações novos hábitos como responsabilidade social, integração e compromisso com o desenvolvimento sustentável.

Modelos de QVT

Tendo em vista a importância dos critérios definidores de QVT, muitos estudiosos propuseram modelos de QVT, dentre eles, os modelos de Walton (1973), Westley (1979) e o modelo de Nadler e Lawler (1983).

Modelo de Walton (1973)

O modelo de Walton é composto pelo maior número de dimensões, sendo oito, e enfatiza o trabalho como um todo, em vez de limitar-se a abordar apenas o ambiente laboral. Além disso, o modelo menciona vários aspectos da vida fora do trabalho. Ao contrário de outros modelos de QVT, Walton procura relacionar o maior número de dimensões relevantes, abrangendo aspectos que influenciam indiretamente a vida do trabalhador.

As oito categorias listadas são: remuneração justa e adequada, condições de trabalho, uso ou desenvolvimento de habilidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social nas empresas, constitucionalismo, trabalho e vida e relevância social. As categorias, que Walton nomeia como critérios, não são organizadas em ordem de prioridade, sendo cada uma delas igualmente importante na QVT. O modelo de Walton continua sendo um dos mais comentados e utilizados na área de QVT, mesmo após anos de sua publicação.

Modelo de Westley (1979)

O modelo de QVT de Westley realiza uma revisão histórica do ambiente de trabalho, incorporando as dimensões que seu modelo aborda no ambiente de trabalho, comparando-as com a QVT. Segundo Westley (1979), os problemas causados pelo ambiente de trabalho podem ser políticos, econômicos, psicológicos e sociológicos, e cada uma dessas categorias deve ser avaliada individualmente para descobrir a

solução dos problemas existentes. Do ponto de vista de Westley (1979), a QVT é alcançada quando o trabalho é humanizado e as quatro questões-chaves são minimizadas: insegurança, injustiça, alienação e anomia. Westley (1979) relacionou quatro problemas originados na sociedade industrial e discutiu como isso interferia no trabalho dos funcionários. Foi estabelecida uma relação temporal para demonstrar porque tais problemas surgem. É importante determinar as causas e consequências de cada problema para encontrar possíveis soluções para sua eliminação.

Modelo de Nadler e Lawler (1983)

Partindo do princípio de que as variáveis de QVT deveriam ser abertamente definidas em conceitos que apresentem sua verdadeira definição, Nadler e Lawler (1983) propuseram que essa definição abrangesse o que é Qualidade de Vida no Trabalho e quais as condições e benefícios que ela pode proporcionar para que se obtenha os resultados desejados.

Como o grande número de conceitos gerados para definir a QVT está inter-relacionado com os contextos em que estão inseridos, Nadler e Lawler (1983) buscaram os conceitos específicos para cada contexto. No período analisado, a QVT estava inserida em seis contextos diferentes, sendo eles:

1. QVT como uma variável (1959-1972): resposta dos colaboradores ao trabalho. Foi estudado como melhorar a qualidade de vida no trabalho de um indivíduo.
2. QVT como uma abordagem (1969-1974): antes dos resultados organizacionais, o foco está no indivíduo, mas ao mesmo tempo tende a levar a melhorias tanto para funcionários quanto para a gestão.
3. QVT como um método (1972-1975): um conjunto de métodos e técnicas usadas para melhorar o ambiente de trabalho e torná-lo mais produtivo e satisfatório. A QVT era vista como sinônimo de grupos independentes de trabalho, desenvolvimento de cargos ou novos projetos com integração social e tecnológica.
4. QVT como um movimento (1975-1980): afirmações ideológicas sobre a natureza do trabalho e as relações trabalhador-organização. Os termos "gestão participativa" e "democracia industrial" eram muitas vezes aludidos como ideais do movimento QVT.
5. QVT como tudo (1979-1982): como solução contra a concorrência estrangeira, problemas de qualidade, baixa produtividade, problemas de reclamação e outros problemas organizacionais.
6. QVT como nada (futuro): caso determinados projetos de QVT falhassem posteriormente, não passariam apenas de um modismo temporário.

Modelo TQWL-42

Desenvolvido por Pedroso (2014), o modelo TQWL-42 foi baseado em modelos de QVT de Walton (1973), Hackman e Oldham (1974), Westley (1979), Werther e Davis (1983) e Nadler e Lawler (1983), além do WHOQOL.

O modelo é composto por 47 questões, sendo 5 destinadas à avaliação do público-alvo e 40 destinadas a cinco esferas: Biológica e Fisiológica, Psicológica e Comportamental, Sociológica e Relacional, Econômica e Política e Ambiental e Organizacional, e as 2 restantes destinadas à autoavaliação da QVT sob a perspectiva do entrevistado.

A sigla TQLW é a abreviação de Total Quality of Work Life (Qualidade de Vida no Trabalho Total), e o número 42 significa o número de questões relacionadas à QVT no modelo. A palavra "Total" destaca que o modelo avalia a QVT de forma integral, sem abordar um aspecto particular. A elaboração das questões do TQWL-42 seguiu os mesmos critérios utilizados no desenvolvimento do WHOQOL-100.

Devido às questões do TQWL-42 estarem relacionadas às suas respectivas esferas, elas devem ser respondidas sequencialmente. Apenas as questões de autoavaliação devem ser respondidas separadamente.

METODOLOGIA

Para a realização do trabalho acadêmico, foi feita uma pesquisa de campo que, conforme Yin (2010), o estudo de caso é uma investigação empírica que compreende um método extenso, com a lógica de planejamento, coleta e análise de dados. Os estudos de caso têm muitas aplicações, incluindo pesquisas individuais, pois fornecem a oportunidade de um problema ser analisado profundamente durante um período limitado.

O estudo de caso foi realizado em um shopping de Goiânia, um dos mais modernos e acolhedores centros de compras, entretenimento e lazer de Goiás. O empreendimento está sempre se atualizando e passando por reformas para atender às necessidades de seus frequentadores com novas áreas, uma praça de alimentação mais completa, um diversificado e qualificado mix de lojas, além de vários pisos de estacionamento.

A pesquisa de campo foi de natureza exploratória, com abordagem quantitativa que visou quantificar e comparar os dados obtidos. A pesquisa foi realizada de 31 de março a 05 de abril de 2023, e a amostra selecionada foi a critério da pesquisadora, compreendendo ao todo 49 colaboradores da empresa.

A escala de respostas usada foi a presente no instrumento TQWL-42, que consiste no tipo Likert, com cinco elementos variando entre 1 e 5. Esses extremos representaram 0% e 100%, respectivamente. Quanto mais positiva a resposta, mais próxima deveria ser de 5.

Segundo o procedimento referente à formulação de questões com escala de resposta invertida, o TQWL-42 utilizou a conversão de questões que apresentavam essa particularidade. A conversão busca normalizar todas as respostas do instrumento, de forma que quanto mais próxima de 5 uma resposta está, mais positiva ela é. Conseqüentemente, quanto mais próxima de 1, mais negativa ela é. Nessa abordagem, todas as questões do instrumento foram convertidas para a mesma escala de respostas, onde o maior valor denotou sempre o resultado mais favorável.

O questionário aplicado na pesquisa foi composto por 45 questões no total. Dessas, 3 tinham como objetivo obter dados sobre a amostra, enquanto as outras 42 estavam agrupadas por esfera e aspecto. Segundo Pedroso (2014), as questões pertencentes a um mesmo grupo devem ser respondidas em sequência, exceto pelas perguntas que tratam da autoavaliação da Qualidade de Vida no Trabalho, que aparecem no início e no fim do questionário.

O modelo empregou o software Microsoft Excel para gerar as pontuações e estatísticas descritivas para o instrumento utilizado neste estudo, a fim de alcançar os resultados. O pesquisador simplesmente teve que tabular os dados coletados nas áreas designadas, pois o aplicativo automaticamente gerou todos os cálculos e gráficos. A ampla utilização do Microsoft Excel por acadêmicos de todas as áreas do

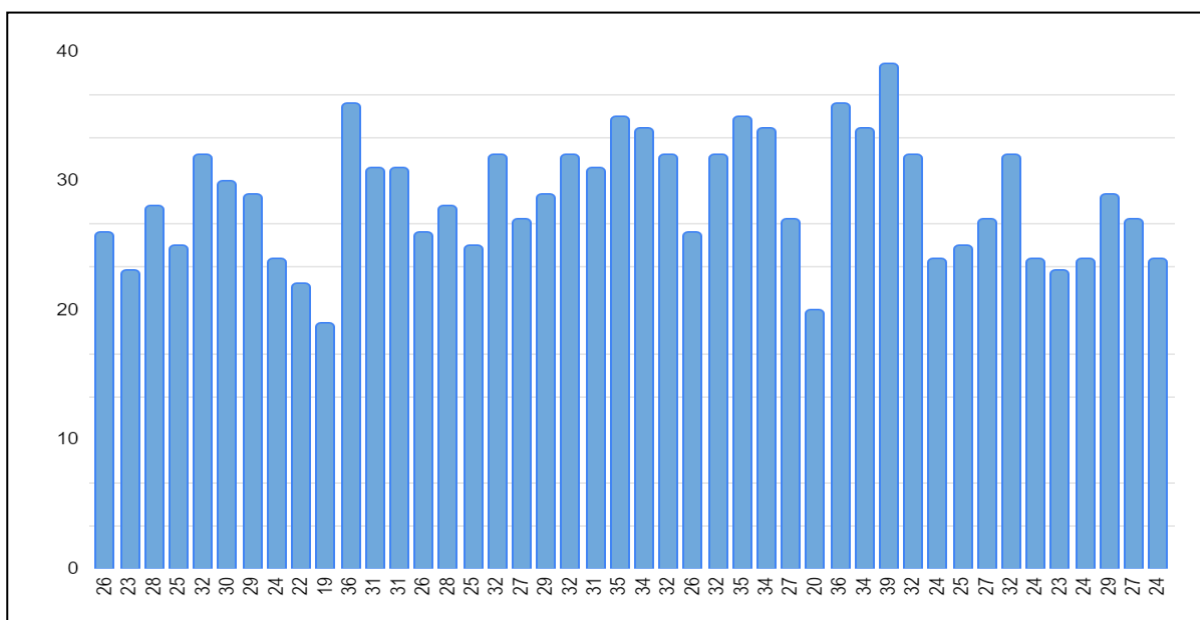
conhecimento justificou seu uso.

RESULTADOS

Análise dos dados

Após a conclusão da entrevista, os dados foram tabulados e analisados para a obtenção dos resultados. É possível notar que os participantes possuem uma faixa etária variada, sendo o mais jovem com 19 e o mais velho com 39 anos, com uma média de idade em torno dos 28,7 anos. É importante ressaltar que a idade pode influenciar nas percepções sobre a qualidade de vida no trabalho, já que os funcionários mais jovens podem estar mais preocupados com as oportunidades de aprendizado e desenvolvimento, enquanto os mais velhos podem priorizar a estabilidade do emprego e a remuneração. Conforme o gráfico 1.

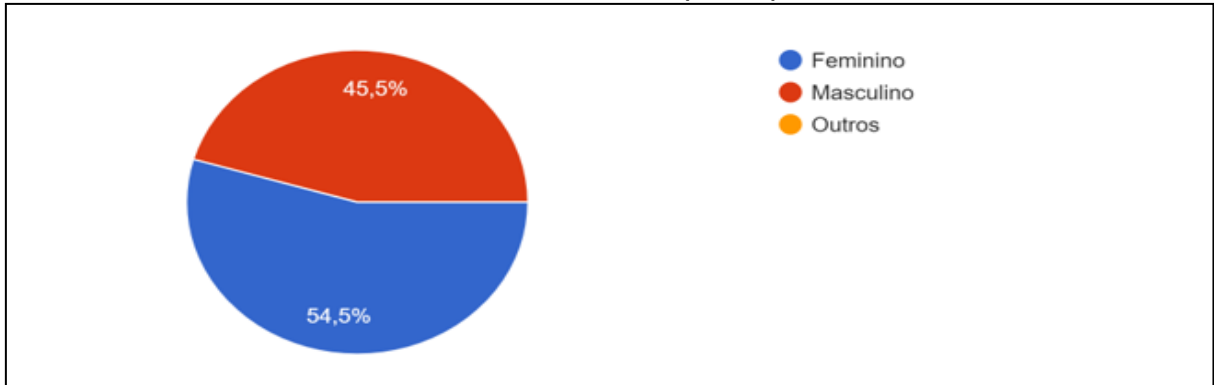
Gráfico 1: Idade dos participantes



Fonte: dados de campo, 2023.

A pesquisa indicou uma participação maior do sexo feminino, conforme gráfico 2, representando 54,5% dos participantes, já os homens representam 45,5% dos respondentes. É importante mencionar que as percepções sobre a qualidade de vida no trabalho podem variar de acordo com o sexo dos funcionários, sendo que as mulheres podem valorizar mais a flexibilidade no trabalho para equilibrar as responsabilidades domésticas, enquanto os homens podem valorizar mais o desenvolvimento profissional.

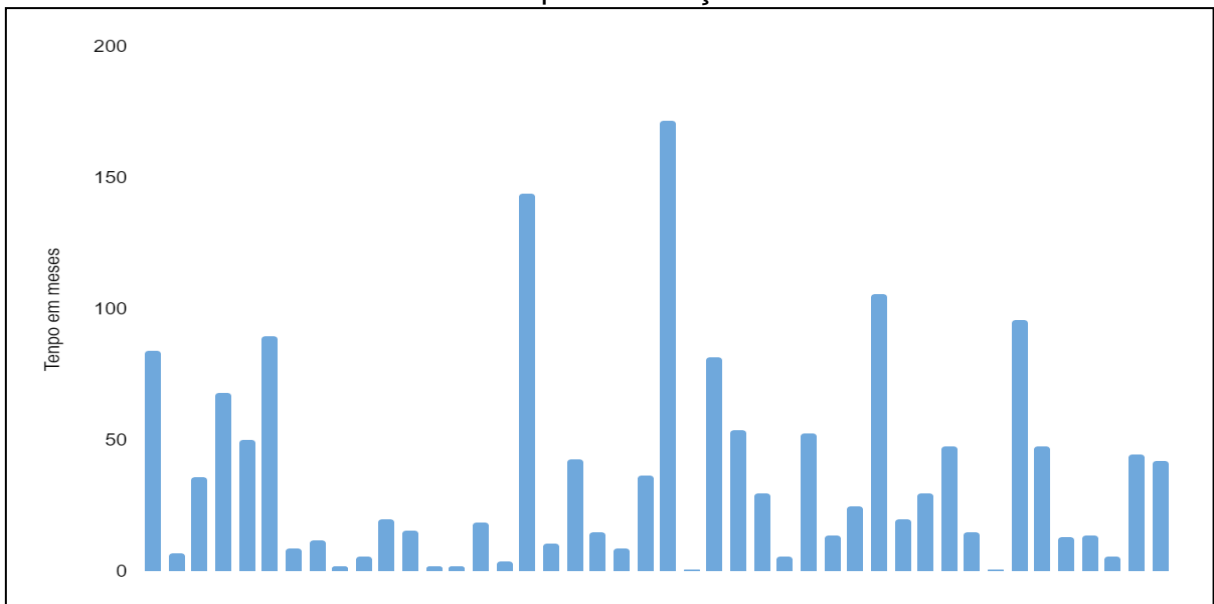
Gráfico 2: Gênero dos participantes



Fonte: dados de campo, 2023.

Outro resultado obtido uma distribuição em termos de tempo de serviço, com média de tempo de trabalho em torno de 36,5 meses, sendo o mais novo na empresa com 1 mês e o mais antigo com 172 meses. Esse dado pode ser um indicador de que a rotatividade de funcionários não é alta, mas também pode indicar que os funcionários não têm perspectivas de crescimento e desenvolvimento dentro da empresa.

Gráfico 3: Tempo de serviço em meses.



Fonte: dados de campo, 2023.

A pesquisa mostra que 32% dos participantes são compostos por funcionários com menos de um ano de trabalho na organização. Essa informação pode indicar a necessidade de uma política de acolhimento e integração de novos colaboradores, a fim de garantir uma adaptação rápida e eficaz dos novos membros da equipe. Em geral, esses resultados podem ser úteis para ajudar a empresa a entender as percepções e expectativas dos seus funcionários em relação à qualidade de vida no

trabalho e identificar oportunidades de melhoria

Análise das esferas da Qualidade de Vida no Trabalho

Para se obter um raciocínio linear sob as repostas referentes a Qualidade de Vida no Trabalho, as perguntas do questionário e os domínios da QVT foram agrupados por pares que compartilham características similares entre si, dessa maneira originando às esferas. Cada esfera é formada por quatro aspectos, que em sequência possuem duas questões cada, advindas de duas questões que abordam a autoavaliação da QVT sob o olhar dos respondentes. O Quadro 1 mostra a disposição das esferas e aspectos do TQWL-42.

Quadro 1. Questões, esferas e aspectos do TQWL- 42

Esferas	Aspectos
Biológico e Fisiológico	Disposição física e mental
	Capacidade de trabalho
	Serviços de saúde e assistência social
	Tempo de repouso
Psicológico e Comportamental	Auto-estima
	Significância da tarefa
	Feedback
	Desenvolvimento pessoal e profissional
Sociológico e Relacional	Liberdade de expressão
	Relações interpessoais
	Autonomia
	Tempo de lazer
Econômico e Político	Recursos financeiros
	Benefícios extras
	Jornada de trabalho
	Segurança de emprego
Ambiental e Organizacional	Condições de trabalho
	Oportunidade de crescimento
	Variedade da tarefa
	Identidade da tarefa
Auto avaliação da QV	

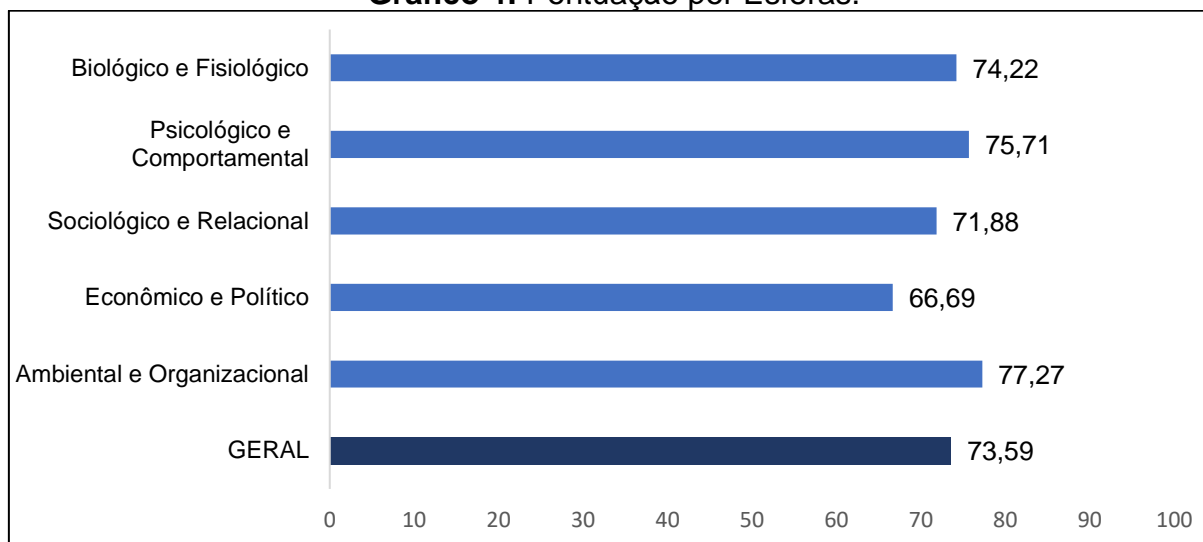
Fonte: Pedroso, 2014.

O gráfico abaixo, apresenta de forma agrupada, a média dos aspectos de cada uma das cinco esferas da Escala TQWL-42 e a pontuação geral identificada, quanto à Qualidade de Vida no Trabalho da empresa estudada. Os dados apresentam as Esferas: Biológico e Fisiológico; Psicológico e Comportamental; Sociológico e Relacional; Econômico e Político e por último a esfera Ambiental e Organizacional, nessa ordem.

A média geral que calcula a Qualidade de vida no trabalho percebida pela organização foi 73,59, indicando que os respondentes estão satisfeitos, com tendência a ficarem muito satisfeitos. A pontuação mostra que o local de trabalho oferece circunstâncias favoráveis para que os trabalhadores desempenhem suas funções com sucesso e

encontrem um equilíbrio satisfatório entre vida pessoal e profissional. Segundo Maslow (2003), é vital destacar que a motivação, felicidade e o desempenho geral dos funcionários podem ser significativamente afetados por essa imagem favorável do local de trabalho.

Gráfico 4: Pontuação por Esferas.



Fonte: dados de campo, 2023.

A avaliação da esfera biológico e fisiológico totalizou 74,22. Isso é um sinal positivo de que a organização se preocupa com a saúde de seus colaboradores. Além do mais, como manter uma excelente saúde física e mental é crucial para o desempenho no trabalho, valorizar esses aspectos pode aumentar a produtividade e felicidade do trabalhador. Para que tal esfera continue bem é crucial que a empresa conserve programas de financiamento para saúde, segurança ocupacional, boa ergonomia e outras preservações para o bem-estar de seus funcionários. Pois conforme Kotter (1997) tais programas são essenciais para criar uma cultura organizacional positiva e manter a produtividade e satisfação dos funcionários.

A Esfera Domínio Psicológico e Comportamental com 75,71, mostra que os colaboradores não estão totalmente satisfeitos com as circunstâncias que envolvem essa área. Para implementar mudanças que promovam a satisfação e o bem-estar dos funcionários, a organização deve investigar e compreender as causas que geram esse fator. Para Limongi-França (2004) a empresa deve dar importância para questões como: aumento da autoestima dos funcionários, reconhecimento da importância do trabalho concluído, feedback contínuo e oportunidade de crescimento pessoal e profissional. Ações como essas, podem aumentar o engajamento e a satisfação dos funcionários, ao mesmo tempo em que têm um efeito benéfico na produtividade e no desempenho geral da organização.

Ainda, de acordo com o resultado da pesquisa, o domínio social e relacional apresentou pontuação intermediária, sendo ela 71,88, que pode indicar que os funcionários têm algumas apreensões quanto às interações interpessoais no trabalho. Essa esfera abrange uma gama de fatores que afetam o bem-estar social e interpessoal dos funcionários, como sua capacidade de se expressar livremente, sua capacidade de manter relacionamentos saudáveis com seus colegas de trabalho e

superiores, sua capacidade de exercer autonomia sobre seu trabalho e sua disponibilidade de tempo de lazer adequado.

Compreender as questões únicas que os trabalhadores têm nessa área pode ajudar a empresa a construir um ambiente de trabalho mais agradável e saudável, para isso a organização pode incentivar atividades sociais e recreativas, criando linhas de comunicação claras e abertas e promovendo um ambiente de respeito mútuo e cooperação entre colegas de trabalho. Ao fazer investimentos nessa esfera, é possível aumentar a felicidade e a produtividade dos funcionários, além de criar um ambiente de trabalho mais harmonioso, conforme Schein (2010).

A Esfera Política, por outro lado, teve a pontuação mais baixa (66,69), indicando que os funcionários estão menos satisfeitos com itens como recursos financeiros, benefícios extras, jornada de trabalho e segurança. Isso pode indicar que a empresa deve analisar suas práticas, incluindo a política de remuneração em comparação com o mercado de trabalho, alinhamento das expectativas dos funcionários e promoções no trabalho.

A partir dos resultados da pesquisa, os colaboradores da empresa analisada reconhecem o valor de um ambiente de trabalho positivo e de uma estrutura organizacional eficaz para sua satisfação e bem-estar no trabalho, evidenciado pela esfera ambiental e organizacional que recebeu a maior nota dentre todas totalizando 77,27. A área abrange aspectos como condições de trabalho, perspectivas de progressão na carreira, variedade e identidade de tarefas.

É fundamental entender o quanto as esferas ambiental e organizacional se relacionam com a esfera psicológica e comportamental porque as práticas e conjunturas da organização têm um impacto direto no bem-estar mental e emocional dos funcionários. Diante disso, é importante que a organização estabeleça uma estratégia abrangente e integrada para solucionar os desafios relacionados a Qualidade de Vida no Trabalho, levando em consideração todos os domínios incluídos no estudo.

A análise dos resultados da pesquisa fornece informações essenciais que ajudarão a organização a identificar áreas específicas de melhoria e a realizar ações que possam melhorar a qualidade de vida dos trabalhadores. Essas ações podem incluir o desenvolvimento de programas de treinamento para melhorar o relacionamento interpessoal no trabalho, a revisão das políticas de salário e benefícios para melhor atender às necessidades dos colaboradores e o investimento em iniciativas de saúde e bem-estar para estimular um estilo de vida saudável.

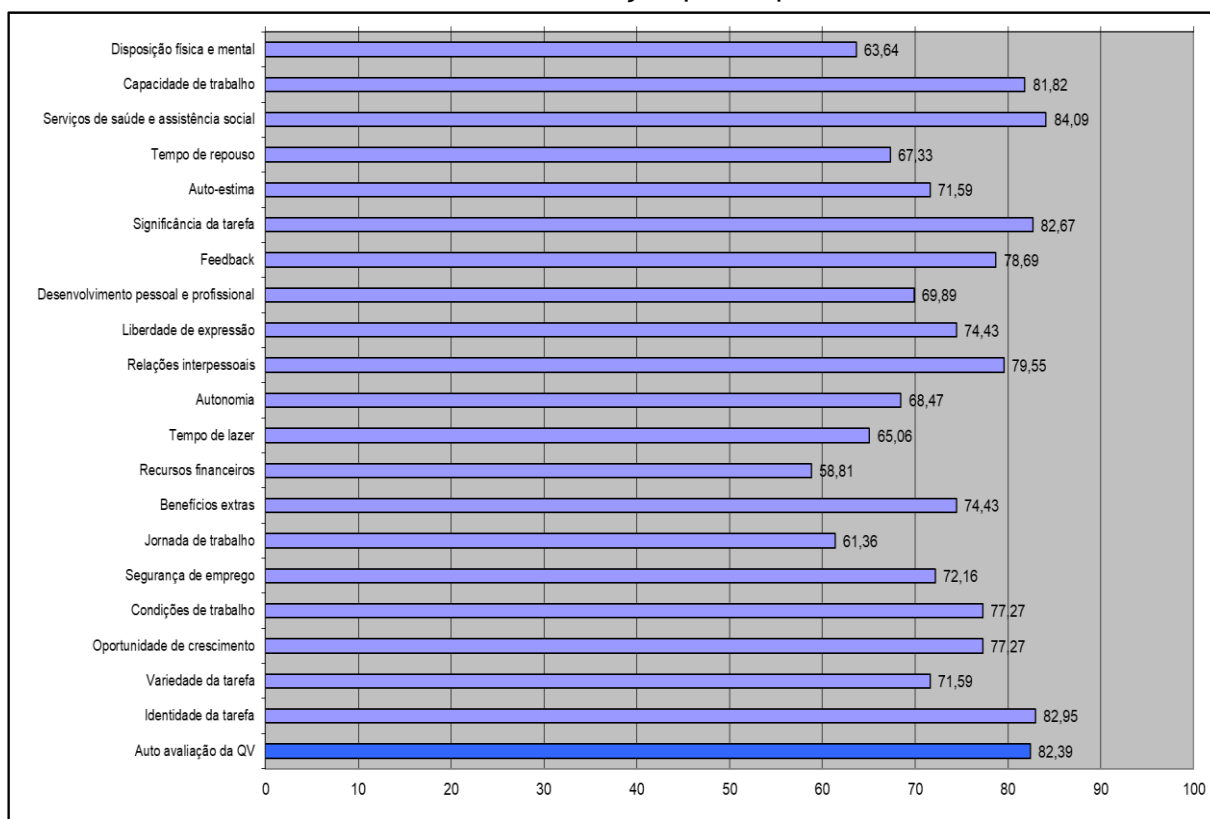
É crucial que a organização forneça um ambiente de trabalho amigável e colaborativo, pois é a partir dele que vem o sucesso e expansão de qualquer empresa em um mercado de trabalho altamente competitivo. De acordo com Fleury E Fischer (1998) a comunicação e criatividade são fomentadas em ambientes de trabalho colaborativos, o que pode resultar em soluções criativas e maior produção, uma cultura agradável no local de trabalho tem maior probabilidade de reter talentos e atrair novas contratações promissoras.

Detalhamento das Esferas

O gráfico a seguir apresenta de forma detalhada os aspectos que englobam cada uma das cinco esferas sob a percepção dos participantes da pesquisa. Nota-se que o último valor apresentado no mesmo, consta a autoavaliação dos participantes da pesquisa em relação à sua percepção de forma geral sobre a Qualidade de vida no trabalho da organização em estudo.

O estudo de campo realizado também apontou quais aspectos tiveram melhor e pior desempenho, conforme gráfico abaixo. Com base nessas descobertas, uma análise mais aprofundada pode ser feita e possíveis passos para melhorar a QVT em toda a empresa podem ser discutidos.

Gráfico 5: Pontuação por Aspectos.



Fonte: dados de campo, 2023.

Sobre as melhores pontuações, ficou evidenciado o aspecto Serviços de Saúde e Assistência Social que obteve 84,09 pontos, esse resultado mostra que a empresa tem oferecido um bom suporte aos funcionários nesse aspecto, ou seja, a organização entende que a saúde e o bem-estar dos colaboradores podem impactar positivamente a satisfação e a produtividade dos funcionários.

Os aspectos Significância da Tarefa e Identidade da Tarefa também foram bem avaliados, ficando em segunda e terceira colocação, recebendo pontuações de 82,67 e 82,00, respectivamente. Esses resultados sugerem que os funcionários reconhecem o valor e a importância do trabalho que realizam, o que pode aumentar a motivação e o engajamento dentro da organização.

Os aspectos com pontuações mais baixas, foram registrados nos quesitos Disposição Física e Mental, Jornada de Trabalho e Recursos Financeiros, e receberam 63,64, 61,36 e 58,81 pontos, respectivamente. Essas pontuações sugerem que a empresa precisa melhorar o ambiente físico e psicológico do local de trabalho para proporcionar aos seus colaboradores mais conforto e segurança. Além disso, é fundamental avaliar o horário de trabalho e as condições financeiras oferecidas pela empresa para garantir uma remuneração justa e um equilíbrio entre a vida pessoal e profissional dos funcionários.

Em suma, a pesquisa de campo realizada permitiu uma avaliação mais aprofundada da QVT na empresa, indicando pontos positivos e negativos. A partir desses resultados, é possível propor ações que promovam o bem-estar, a satisfação e a produtividade dos funcionários, melhorando a qualidade de vida no trabalho e, conseqüentemente, a performance da organização.

CONCLUSÃO

O estudo realizado analisou a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) em um shopping da cidade de Goiânia, com o objetivo de identificar os fatores que influenciam a percepção dos funcionários sobre a qualidade de vida no ambiente de trabalho. Para tanto, foi aplicado o questionário TQWL-42, que avaliou as cinco esferas da QVT: Biológico e Fisiológico; Psicológico e Comportamental; Sociológico e Relacional; Econômico e Político; e Ambiental e Organizacional.

Os resultados indicaram que a média geral de percepção de QVT foi positiva, evidenciando que os funcionários estão satisfeitos com as condições de trabalho e tendem a ficar al satisfeitos. A esfera biológico e fisiológico teve a segunda maior pontuação, demonstrando que a organização se preocupa com a saúde de seus colaboradores e valoriza a importância de manter um ambiente saudável e seguro.

Entretanto, a esfera Psicológico e Comportamental apresentou uma pontuação intermediária, sinalizando que há espaço para melhorias no que diz respeito à autoestima, reconhecimento da importância do trabalho, feedback contínuo e oportunidades de crescimento pessoal e profissional. A esfera Sociológico e Relacional também apresentou pontuação intermediária, o que sugere que a organização deve prestar mais atenção às interações interpessoais no ambiente de trabalho e buscar formas de criar um ambiente mais harmonioso e saudável.

Por fim, a esfera Econômico e Político teve a menor pontuação, o que indica que a empresa deve analisar suas práticas em relação a recursos financeiros, benefícios extras, jornada de trabalho e segurança. Investir em melhorias nessas áreas pode aumentar a satisfação dos funcionários e, conseqüentemente, a produtividade e o desempenho geral da organização.

A análise ainda permitiu identificar os pontos fortes e fracos da organização em relação ao bem-estar dos colaboradores. Os resultados revelam que, no geral, os funcionários estão satisfeitos com as condições oferecidas pela empresa, mas ainda há áreas em que melhorias podem ser feitas. Apesar da necessidade de aprimoramento, os resultados da pesquisa oferecem à empresa uma grande chance de estabelecer um local de trabalho mais favorável que valorize o bem-estar dos trabalhadores e promova a produtividade e alta performance. Portanto, é recomendável que a empresa tome as providências necessárias para explorar as áreas em que a QVT de seus funcionários precisa ser melhorada. Ao fazer isso, a empresa pode promover um ambiente de trabalho mais eficaz, o que beneficiará tanto os trabalhadores quanto o negócio como um todo.

O estudo de campo da empresa forneceu informações valiosas sobre diferentes aspectos da Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores. Os resultados mostraram que a empresa fez um ótimo trabalho ao oferecer suporte social e serviços de saúde, além de dar aos funcionários um senso de propósito e identidade em seu trabalho. Porém, a organização precisa melhorar o ambiente físico e psicológico, recursos financeiros e a jornada de trabalho.

Em conclusão, esses dados são valiosos para a organização, pois ajudam a nortear a implementação de ações que promovam a satisfação e o bem-estar, pois o estudo revelou tanto pontos positivos quanto áreas que demandam melhorias. Os resultados oferecem à empresa uma oportunidade valiosa de aprimorar as condições de trabalho, promovendo um ambiente mais favorável e valorizando o bem-estar dos colaboradores. Ao tomar as medidas necessárias para explorar as áreas que precisam ser melhoradas, a organização pode alcançar uma QVT mais eficaz, beneficiando não apenas os funcionários, mas também o negócio como um todo. A adoção de ações direcionadas para a satisfação e o bem-estar dos colaboradores reforça o compromisso da empresa em criar um ambiente de trabalho saudável, atrativo e produtivo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BASSO, L. F. *Gestão de pessoas nas organizações*. São Paulo: Atlas, 2006.
- DUTRA, J. S. *Gestão de pessoas: modelos, processos, tendências e perspectivas*. São Paulo: Atlas, 2009.
- ERTHAL, R. F. *Gestão de pessoas*. In: BRESSAN, A. G.; ALMEIDA, M. I. R.; GIRARDI, D. J. (Orgs.). *Gestão organizacional*. São Paulo: Saraiva, 2015, p. 147-174.
- FISCHER, A. L. *A globalização e a gestão administrativa das empresas*. *Revista de Administração de Empresas*, v. 42, n. 2, p. 8-18, 2002.
- FISHER, A. L.; FLEURY, M. T. *Cultura organizacional e gestão de pessoas*. In: FLEURY, M. T. L.; FISCHER, R. M. (Orgs.). *Cultura e poder nas organizações*. São Paulo: Atlas, 1998, p. 181-203.
- FLEURY, M. T. L.; FISCHER, R. M. *Cultura e poder nas organizações*. In: FLEURY, M. T. L.; FISCHER, R. M. (Orgs.). *Cultura e poder nas organizações*. São Paulo: Atlas, 1998, p. 181-203.
- KOTTER, J. P. *Liderando mudança*. Rio de Janeiro: Campus, 1997.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. *Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. São Paulo: Atlas, 2004.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. *Qualidade de Vida no Trabalho: conceitos, práticas e programas nas empresas brasileiras*. In: BRESSAN, A. G.; ALMEIDA, M. I. R.; GIRARDI, D. J. (Orgs.). *Gestão organizacional*. São Paulo: Saraiva, 2004, p. 147-174.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. *Qualidade de vida no trabalho: perspectivas e desafios*. São Paulo: Atlas, 2008.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. *Qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da área de recursos humanos*. São Paulo: Atlas, 2008.
- MARRAS, J. P. *Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico*. São Paulo: Saraiva, 2016.
- MASLOW, A. H. *Motivação e personalidade*. In: BRESSAN, A. G.; ALMEIDA, M. I. R.; GIRARDI, D. J. (Orgs.). *Gestão organizacional*. São Paulo: Saraiva, 2003, p. 147-174.
- MCGREGOR, D. *The human side of enterprise*. New York: McGraw-Hill, 1980.
- NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. *Quality of Work Life: Perspectives and Directions*. *Organizational Dynamics*, v. 11, n. 3, p. 20-30, 1983. doi: 10.1016/0090-2616(83)90003-7
- OLIVEIRA, D. P. R. *Gestão de pessoas: estratégias e integração organizacional*. São Paulo: Atlas, 2007.
- PASSOS, M. F. *Gestão de pessoas: teoria e prática no contexto brasileiro*. São Paulo: Futura, 2003.
- PEDROSO, B. *Qualidade de vida no trabalho (QVT): validação do instrumento de avaliação TQWL-42 em uma amostra de trabalhadores brasileiros*. Universidade Federal de Santa Catarina, 2014.
- RUBIO, G. S. *Gestão de pessoas: das organizações burocráticas às organizações de aprendizagem*. São Paulo: Atlas, 2010.
- SAMPAIO, J. J. *Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no contexto brasileiro*. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 3, n. 2, p. 167-185, 1999.
- SCHEIN, E. H. *Cultura organizacional e liderança*. São Paulo: Atlas, 2010.
- VISCAINO, I. F.; ESTORK, J. C. *Estudo histórico do papel de recursos humanos*. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 11, n. 4, p. 139-164, 2007.
- WALTON, R. E. *Quality of working life: What is it?* *Sloan Management Review*, v. 15,

n. 1, p. 11-21, 1973.

WESTLEY, W. A. *A Theory of QWL*. In: DAVIS, L. E.; CHERNS, A. B. (Eds.). *The Quality of Working Life*. New York: Free Press, 1979. p. 18-36.

YIN, R. K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.