



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS  
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO  
ESCOLA DE DIREITO, NEGÓCIOS E COMUNICAÇÃO  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO  
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO II

A PERCEPÇÃO DOS EMPREGADOS DA CHILLI BEANS SOBRE A QUALIDADE  
DE VIDA NO AMBIENTE DE TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO

*THE PERCEPTION OF CHILI BEANS EMPLOYEES ON QUALITY OF LIFE IN THE  
WORKPLACE: A CASE STUDY*

RÔMULO GABRIEL DA SILVA  
romulogabriel87@gmail.com

MARIA APARECIDA VAZ EVANGELISTA  
mave@pucgoias.edu.br

JOLSON DA FONSECA GONZAGA  
jolson.adm@pucgoias.edu.br

DENISE LUCIA MATEUS G NEPOMUCENO  
deniselucia@pucgoias.edu.br

Linha de pesquisa: Gestão Estratégica

## **RESUMO**

Este trabalho tem por objetivo, verificar como os programas de qualidade de vida no trabalho podem proporcionar um ambiente físico, psicológico e organizacional mais agradável entre os colaboradores. Especificadamente, buscar a partir de pesquisa teórica e de campo a percepção dos empregados quanto ao programa na empresa;

levantar sobre a motivação individual e coletiva dos empregados; averiguar os benefícios percebidos pelos empregados. O presente trabalho se refere a conceitos ligados à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) contribuindo para a expansão do conhecimento acerca do tema, no qual o foco é a relação do emprego junto ao ambiente da organização e o reflexo da aplicação desses conceitos para contribuir positivamente com os resultados das organizações que aplicam. A busca por esses resultados foi feita por meio de pesquisa de campo e aplicação de questionários de caráter quantitativos e qualitativos, com funcionários de duas organizações que serviram como amostra para as conclusões obtidas. Ao final, esse estudo poderá possibilitar mostrar que funcionários com certo nível de satisfação e introduzidos em um ambiente físico e psicossocial adequado além de contribuir positivamente para maior bem-estar no ambiente de trabalho deles, gera consequentemente maiores índices de produtividades nos resultados das organizações que aplicam esses conceitos. A pesquisa foi realizada em duas lojas da rede de franquias Chilli Beans, e foi baseada no trabalho da autora Eda Fernandes sobre QVT, dividido em 5 blocos com perguntas elaboradas a partir dos temas abordados pela autora, a partir do qual pode-se aferir que os funcionários em sua grande maioria possuem uma percepção satisfatória dos pontos abordados nas questões, como pode-se perceber a partir dos gráficos gerados pelas questões respondidas, entretanto carece de melhorias em alguns pontos como é o caso das políticas de remuneração e as melhorias propostas pelo RH.

**Palavras-chave:** Qualidade de vida, Bem-estar, Motivação.

## **ABSTRACT**

This work aims to verify how quality of life at work programs can provide a more pleasant physical, psychological and organizational environment among employees. Specifically, seek from theoretical and field research the perception of employees regarding the program in the company; raise about the individual and collective motivation of employees; to ascertain the benefits perceived by the employees. The present work refers to concepts related to Quality of Life at Work (QWL) contributing to the expansion of knowledge on the subject, in which the focus is the employment relationship with the organization's environment and the reflection of the application of

these concepts to contribute positively with the results of the organizations that apply it. The search for these results was carried out through field research and the application of quantitative and qualitative questionnaires, with employees of two organizations that served as a sample for the conclusions obtained. In the end, this study will make it possible to show that employees with a certain level of satisfaction and being introduced into an adequate physical and psychosocial environment, in addition to contributing positively to greater well-being in their work environment, consequently generate higher productivity rates in the results of the organizations that apply these concepts. The research was carried out in two stores of the Chilli Beans franchise chain, and was based on the work of the author Eda Fernandes on QVT, divided into 5 blocks with questions elaborated from the themes addressed by the author, from which it can be verified that the vast majority of employees have a satisfactory perception of the points addressed in the questions, as can be seen from the graphs generated by the questions answered, however it lacks improvements in some points, such as the remuneration policies and the improvements proposed by the HR.

**Key Words:** Quality of life, Well-being, Motivation

## **INTRODUÇÃO**

A partir da primeira revolução industrial em 1760, inúmeros conceitos, teorias e estudos surgiram e foram aplicados nas indústrias e organizações, a fim de se obter maior produtividade de seus funcionários e conseqüentemente maior lucro sem que houvesse maiores investimentos por parte dos empresários nos operários da época.

A mão de obra pouco qualificada fora explorada de inúmeras formas, entretanto nenhuma das teorias aplicadas levavam em consideração o bem estar ou a satisfação do empregado como forma de se obter melhores resultados na cadeia de produção sem necessariamente expandir o número de funcionários, o ponto de partida para que esse quesito fosse levado em conta, foi a partir dos estudos feitos por Frederick Winslow Taylor nos Estados Unidos, fundador da Administração Científica por volta de 1903, onde fora feito observações e análises do trabalho realizado no chão de fábrica e buscou racionalizá-lo, derivando a partir daí outras teorias que voltaram seus

esforços para a mão de obra operária e como sua satisfação contribui positivamente para o aumento dos resultados nas indústrias (CHIAVENATO, 2003).

Assim como inúmeros estudos foram desenvolvidos por pesquisadores e estudiosos, a legislação trabalhista também avançou e passou a assegurar que condições mínimas fossem estabelecidas para que os trabalhadores pudessem realizar suas jornadas de trabalhos nas indústrias e nos comércios, assim como alguns benefícios passaram a ser assegurados por lei.

No Brasil, a partir do Decreto-Lei nº 5.452 de 1943, fora instaurada a regulamentação das relações no trabalho no Brasil, a qual unificou toda a legislação trabalhista da época na Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), sendo essa um conjunto de normas que estabelecem direitos e deveres a empregados e empregadores, como por exemplo, jornada de trabalho, salário, férias, licenças, dentre outras regras necessárias para uma relação de trabalho digna aos empregados (Portal da Indústria, 2021) .

Assim, como o mercado de trabalho evoluiu ao passo que foram surgindo novas teorias organizacionais e equipamentos cada vez mais modernos para a realização do trabalho, as relações entre empregado, empregador e o trabalho também acompanharam essas transformações, as evoluções sócio-organizacionais, econômicas, políticas e sociais, ganharam maior destaque no meio acadêmico e organizacional.

Em artigo publicado por REGO (2009), sugere que o bem-estar no trabalho explica a variância positiva e significativa no desempenho individual dos empregados. Colaboradores com elevados níveis de satisfação no trabalho, segundo o autor, autodescrevem-se com elevado desempenho individual.

Segundo VIEIRA (1993) em sua dissertação, a qualidade de vida no trabalho é uma abordagem baseada na “filosofia humanista”, a qual a valorização do trabalhador como ser humano, associado à sua posição enquanto empregado em uma organização, estabelecem os preceitos para orientações no que tange a qualidade de vida no trabalho (QVT), colocando em foco, um dos recursos essenciais para as organizações, os trabalhadores.

O presente trabalho, busca através de análises de estudos e conceitos já concebidos, mostrar que o uso de tais métodos, referentes à QVT nas organizações, geraram uma variação positiva no desempenho das equipes, conseqüentemente nos resultados das empresas que aplicam.

Buscando mensurar a eficácia da aplicação da teoria já mencionada, torna-se necessário a resolução de questões pertinentes ao tema proposto: O quão satisfeitos os funcionários estão a partir de medidas adotadas pela organização ao que tange a QVT? É percebido pelos funcionários uma melhoria no ambiente de trabalho (psicológico e físico) a partir de medidas voltadas para a QVT? Quais resultados obtiveram com a prática do programa de QVT?

As questões citadas buscam mensurar a eficácia do QVT em organizações que utilizam desse método, para terem maior harmonia e bem-estar físico e psicológico entre os seus funcionários, conseqüentemente obterem maiores resultados em suas atividades.

O objetivo deste artigo é verificar como os programas de qualidade de vida no trabalho podem proporcionar um ambiente físico, psicológico e organizacional mais agradável entre os colaboradores da organização. Especificadamente, buscar a partir de pesquisa teórica e de campo a percepção dos empregados quanto ao programa de QVT na empresa; levantar sobre a motivação individual e coletiva dos empregados; averiguar os benefícios percebidos pelos empregados.

Para o estudo, foi realizar pesquisa bibliográfica, em textos voltados para a área de pesquisa escolhido com o intuito de fundamentar a pesquisa acerca dos temas: Administração científica x abordagem humanística; gestão de pessoas; qualidade de Vida no Trabalho - QVT e o modelo de QVT (Eda Fernandes).

## **ADMINISTRAÇÃO CIENTÍFICA X ABORDAGEM HUMANÍSTICA**

Decorrente de um problema sistêmico presente nas indústrias do início do século passado, onde os patrões utilizavam métodos no qual o pagamento dos empregados era calculado por suas tarefas realizadas ao longo da jornada de trabalho, partindo de preceitos exploratório, qual era afrontado pelos próprios operários, que por sua vez reduziram o ritmo de produção para contrabalançar o pagamento por peça determinado pelos patrões (CHIAVENATO, 2003).

Tendo observado tal contexto, Taylor passou a estudar o problema da produção, para assim buscar uma solução que atendesse aos desejos dos patrões, de se obter maior produtividade durante a jornada de trabalho estabelecida, assim como aos dos empregados de maior remuneração pelo trabalho prestado. Surgindo, a partir daí, a administração científica, a qual, representou um marco, dando início às

ideias sobre produção, riqueza e relações harmônicas entre empregadores e empregados (CHIAVENATO, 2003).

Em seus estudos sobre a organização racional do trabalho, segundo (CHIAVENATO, 2003), Taylor fundamenta sua pesquisa em alguns aspectos que julgava importantes para a época, dentre eles o conceito de *homo economicus*, segundo o conceito, os trabalhadores respondiam positivamente a recompensas salariais, uma vez que tem-se necessidade de dinheiro para sobreviver. Dessa forma, pode-se observar que incentivos monetários geram maior produtividade dentre os funcionários. Os esforços da pesquisa de Taylor foram voltados principalmente para a racionalização e divisão de tarefas, hierarquias rígidas e padronização de mão-de-obra, o método contribui de forma significativa para os estudos que vieram em seguida.

Entretanto na década de 30, como uma forma de crítica ao modelo criado por Taylor e a teoria clássica da administração, surge a Abordagem Humanística, criada por Elton Mayo, nesse período a administração passa por uma revolução conceitual e a transferência da ênfase antes colocada na tarefa, para a ênfase nas pessoas que trabalham ou que participam das organizações (MONEGO, 2021).

Segundo Chiavenato (2003, p. 98), “A Abordagem Humanística fez com que a preocupação com a máquina, com o método de trabalho e a preocupação com a organização formal e os princípios de Administração cedam prioridade para a preocupação com as pessoas e os grupos sociais”, ou seja, o foco passa a ser o homem, suas relações interpessoais e com o trabalho, uma vez que a teoria do *homo economicus* perdeu força neste período, tendo em vista, que, para que o funcionário obtivesse bons resultados, apenas do incentivo salarial não seria mais o suficiente para tais fins. A partir dessa revolução conceitual, surge na administração a necessidade de humanizar e democratizar as teorias e conceitos que até então eram aplicados nas indústrias.

O processo de transição de pensamento se deu graças ao desenvolvimento das ciências sociais, principalmente a psicologia, e em particular, estudos voltados para a psicologia do trabalho, o qual foi analisado em duas etapas, apresentado por SOUZA (2015):

- **A análise do trabalho:** A análise foi feita sob as características humanas que cada tarefa exigia de quem a fosse executar.

- **Adaptação do trabalhador ao trabalho:** Os estudos nessa fase foram voltados para os aspectos individuais e sociais do trabalho.

Um marco nesse período e a consolidação desta abordagem na administração, se deu a partir da experiência feita por Elton Mayo, também conhecido como o “pai das relações humanas”, o qual realizou a experiência de *Hawthorne*, Mayo conduziu uma pesquisa em uma indústria têxtil, onde estendeu-se a alta rotatividade de pessoal (*turnover*), à fadiga, aos acidentes no trabalho e ao efeito das condições de trabalho sobre a produtividade do pessoal (CHIAVENATO, 2003).

Os estudos realizados em *Hawthorne*, coordenados por Mayo, foram divididos em três fases. Segundo Motta e Vasconcelos (2010), a primeira fase foi orientada por membros do comitê de iluminação industrial, onde se realizou estudos acerca dos efeitos da intensidade da luz na realização das tarefas, conseqüentemente em sua produtividade.

Na segunda fase, notou-se um aumento da produtividade e foi concluído que a remuneração e o ambiente físico não eram os fatores decisivos para se obter maior produtividade entre os funcionários, mas sim as relações interpessoais e o clima que ali havia se criado.

Por fim, Chiavenato (2003) expõe, na terceira fase buscando conhecer melhor as atitudes e sentimentos, ouvir opiniões quanto ao trabalho, bem como ouvir sugestões foi realizado uma série de entrevistas com os funcionários da organização, foi percebido então a existência de uma organização informal entre os funcionários, onde a fim protegerem contra o que percebiam como ameaças da administração os operários, se uniram através de laços de lealdade entre si.

Ao fim as conclusões que foram obtidas após a experiência *Hawthorne* foram as seguintes:

A experiência de Hawthorne incluíram novas variáveis no dicionário da administração: a integração social e o comportamento social dos empregados, necessidades psicológicas e sociais e a atenção para novas formas de recompensas e sanções não materiais, o estudo dos grupos informais e da chamada organização informal, o despertar para as relações humanas dentro das organizações, a ênfase nos aspectos emocionais e não racionais do comportamento das pessoas e a importância do conteúdo do cargo para as pessoas que os realizam (CHIAVENATO (2003, p.111).

A partir dos estudos realizados em *Hawthorne* e as conclusões obtidas por Mayo (1932) e sua equipe na época, inúmeros outros estudos vieram posteriormente,

abordando de outros prismas essa mesma temática acerca da relação do trabalho, trabalhador, motivação e produtividade.

## **GESTÃO DE PESSOAS**

A organização é um complexo sistema de decisões, formada por pessoas e busca atender pessoas, o que tornar ainda mais complexo esse sistema organizacional, todavia, a fim de se manter duradoura e estável no mercado em que atua, as organizações, devem voltar seus esforços não somente para captar talentos com as competências adequadas, como também mantê-los satisfeitos e engajados em longo prazo na organização (CHIAVENATO, pág. 373, 2013)

A gestão de pessoas (GP), conquistar, desenvolver, aplicar e reter talentos é hoje um dos principais desafios para as organizações. Manter e reter talentos exige um amplo conjunto de cuidados, o estilo de gestão, as relações estabelecidas com os funcionários, o engajamento e orgulho de pertencer a empresa, programas de desenvolvimento de carreira e saúde são algumas das ações que as organizações estão tomando para manter seus funcionários motivados e satisfeitos (CHIAVENATO, pág. 389, 2013).

Nesse contexto, a gestão de pessoas exerce um papel fundamental que é o de buscar balancear os interesses das organizações com as necessidades dos funcionários para que todos possam atuar em conjunto para atingir seus objetivos individuais e coletivos (PROCENGE 2022) de forma a garantir que seja uma troca vantajosa para ambos os lados, tanto para o empregador obtendo excelentes resultados a partir de seu time de funcionários, quanto para o corpo de funcionários que por atuarem em um ambiente favorável, na maioria ou em todos os aspectos, para a alta performance e melhores resultados.

Baseado nos processos de gerenciamento de pessoas feito pelas organizações, o site Procenge (2022) baseado no trabalho do Chiavenato, elaborou seis principais processos: **processo de agregar pessoas, recompensar pessoas, manter pessoas, aplicar pessoas, desenvolver pessoas e monitorar pessoas**, dentre eles, destaca-se, o processo de manter pessoas, o qual tem ligação direta com QVT, contribuindo para baixos índices de *turnover*, conseqüentemente baixo custo em rescisões de contratos trabalhistas, e trabalha em aspectos voltados para a criação de um ambiente de trabalho agradável e produtivo, estimula a criação de relações

entre líderes e liderados e trabalha o fortalecimento de diálogos internos mais eficazes e assertivos.

Em sua obra Chiavenato (2013), “o relacionamento entre a organização e as pessoas que nela trabalham torna-se um aspecto de primordial importância. As relações com o público interno são fundamentais para o sucesso da organização.” Uma vez que cada organização possui seu próprio estilo de gestão, cabe à área de gestão de pessoas tomar as medidas adequadas para se estabelecer um ambiente agradável e livre de conflitos. Adaptar o estilo de administração, tornar mais próxima a relação da alta gestão com empregados, criar programas de assistência aos empregados e gerir os conflitos são algumas das medidas que o autor sugere para que se possa ter uma gestão voltada ao recurso humano.

### **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO - QVT**

A expressão “Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)” só foi utilizada, publicamente, na década de 70, pelo professor Louis Davis, após ampliar seus estudos sobre delineamento de cargos (SANTOS, 2015). A partir de então, inúmeros estudiosos passaram a desenvolver trabalhos acerca do tema, assim como conceberam seus próprios conceitos a partir de seus estudos do que seria QVT.

Segundo CHIAVENATO (2015, p. 419) QVT busca de forma integral e ética, harmonizar a relação do ser humano e seu relacionamento com as organizações. Onde vem sendo utilizada como indicador das experiências humanas no local de trabalho e o grau de satisfação. O conceito de QVT implica profundo respeito pelas pessoas e a sua integridade física e psicológica.

Para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas que participem ativamente nos trabalhos que executam e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas contribuições. A competitividade organizacional – e, obviamente, a qualidade e a produtividade – passam obrigatoriamente pela QVT. (CHIAVENATO, p.419, 2015). O principal objetivo do programa de QVT é conciliar de forma equitativa os interesses das organizações e dos indivíduos que as integram e contribuem com sua força de trabalho CONTE (2003).

Para CONTE (2003), a QVT deve ser considerada como um processo dinâmico tendo em vista que as organizações e as pessoas mudam constantemente, assim como, é contingencial uma vez que depende da realidade e do contexto em que cada

organização está inserida. O autor ainda ressalta que, não basta apenas atentar-se para fatores físicos, tendo em conta que, aspectos psicológicos interferem igualmente na motivação dos indivíduos em situação de trabalho. Todos esses fatores em conjunto, afetam não somente a cultura da organização, mas também interferem no clima organizacional, gerando reflexos na produtividade e na satisfação dos empregados.

### **MODELO DE QVT (EDA FERNANDES)**

A autora Eda Fernandes, em estudo publicado pela USP, entende a importância do capital humano para as organizações: "o empregado deve ser visto como ser humano, com necessidades econômicas, e de ordem social e psicológica, tem demonstrado ser, antes de tudo, uma inteligente atitude empresarial.". Além disso, a autora cita preceitos que são atribuídos ao tema QVT.

Elevado da segurança e condições de trabalho, maior participante por parte do empregado, liberato do potencial criativo, poder de decisão a nível do próprio cargo, retroinformar sobre o desempenho, perspectivas de crescimento e outras tantas coisas que não geram custos adicionais, mas se refletem de maneira decisiva na qualidade de vida do trabalhador. EDA (1988, p. 30)

Buscando definir fatores e critérios para estabelecer a qualidade de vida no trabalho, a autora explana, que, não é suficiente apenas a melhoria da QVT por si só nas organizações, mas sim identificar critérios e formular modelos de implantação de projetos de QVT, sendo assim um processo dinâmico e em constante evolução, EDA (1988).

Baseado em seu trabalho, buscando coletar dados qualitativos e quantitativos, foi adaptado utilizando apenas a parte quantitativa adaptando-o a pesquisa, o roteiro de 5 blocos:

Bloco 1 - QUESTÃO INTRODUTÓRIA

Bloco 2 - DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

Bloco 3 - ELEMENTOS ORGANIZACIONAIS

Bloco 4 - ELEMENTOS AMBIENTAIS

Bloco 5 - ELEMENTOS COMPORTAMENTAIS

Os quais transformados em perguntas pela autora Eda Fernandes (1996), para medir o nível de satisfação dos respondentes acerca dos itens presentes em cada um dos blocos os quais foram escalonados de 1 a 7, com base na escala abaixo:

- 1 – Bastante insatisfeito;
- 2 – Insatisfeito;
- 3 – Neutro;
- 4 – Satisfeito;
- 5 – Bastante satisfeito.

### **Dados de Identificação**

Nessa primeira etapa, foi trabalhada pela autora como uma forma mais geral de conhecer os funcionários e o posicionamento sobre o seu desempenho no cargo que ocupam.

### **Questão Introdutória**

Essa fase introdutória a autora contextualiza acerca do seu referencial teórico e deixa claro os elementos que seriam tratados no decorrer da entrevista (organizacionais, ambientais e comportamentais), ou seja buscou contextualizar o funcionário acerca do tema da QVT.

### **Elementos Organizacionais**

Nessa fase da pesquisa, a autora buscou identificar quais elementos no que tange a organização, que segundos os entrevistados atrapalham poderiam interferir no desfrute da QVT. Buscando identificar esses elementos, a autora buscou identificar o que os funcionários pensavam acerca dos seguintes temas: **a imagem da empresa, a estrutura funcional, as práticas de trabalho, as normas e os procedimentos e as políticas de RH.**

### **Elementos Ambientais**

Referente os elementos ambientais a autora buscou identificar quais podem ser considerados críticos para interferência na QVT, buscando identificá-los a autora abordou os seguintes temas com os entrevistados: **Condições físicas, Atmosfera de trabalho, Expectativas Sociais, Relacionamento e Ambiente externo.**

### **Elementos Comportamentais**

Por fim, em sua pesquisa a autora buscou elencar os elementos que contribuem para que os funcionários da organização onde se realizou a pesquisa,

tivessem maior uma qualidade de vida, elementos esse que influenciam diretamente na satisfação e realização pessoal dos entrevistados. A autora elenca os seguintes itens: **autonomia, participação, retroinformação, criatividade e aconselhamento pessoal.**

## **PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

### **Pesquisa de campo**

Segundo Lakatos (2003) a pesquisa de campo se realiza por meio da observação de um fato, a fim de se coletar dados para análise conforme a natureza da pesquisa, essa técnica é dividida em três subgrupos: quantitativo-descritivos, exploratórios e experimentais, para esse trabalho será utilizado o modelo quantitativo-descritivos, o qual consiste na avaliação de fatos, fenômenos ou avaliação de programas. “Todos eles empregam artifícios quantitativos tendo por objetivo a coleta sistemática de dados sobre populações, programas, ou amostras de populações e programas. Utilizam várias técnicas como entrevistas, questionários, formulários etc.” Lakatos (2005, p. 186). O presente trabalho irá realizar uma pesquisa de campo e aplicação de questionário em duas franquias Chilli Beans, buscando verificar a percepção dos funcionários de ambas franquias acerca das políticas de qualidade de vida usadas pela organização.

### **Pesquisa quantitativa**

A coleta de dados para se realizar a pesquisa quantitativa, será realizada por meio de questionário com funcionários das franquias Chilli Beans do Portal Shopping e Ótica Chilli Beans do Araguaia Shopping, o questionário será aplicado por meio do *Google forms*, a análise dos resultados e as representações gráficas também serão a partir das respostas obtidas pelo *Google forms*.

### **Como você vai usar**

Será aplicado questionário com perguntas formuladas previamente, serão feitas baseadas e adaptadas a partir do trabalho da autora Eda Fernandes para o contexto das franquias Chilli Beans, os questionários serão aplicados com os funcionários de ambas as franquias, a Chilli Beans do Portal Shopping e a Ótica do Araguaia Shopping, as questões possuem caráter fechado e buscam captar a percepção dos funcionários acerca das políticas de QVT utilizadas pela empresa.

### **Local de realização do estudo**

A pesquisa foi realizada em duas franquias da Chilli Beans em Goiânia, uma localizada no Portal Shopping (endereço: Av. Anhanguera, 14404 - Capuava, Goiânia - GO, 74450-010) e a outra será na Ótica Chilli Beans localizada no Araguaia Shopping (endereço: R. 44, 399 - St. Central, Goiânia - GO, 74063-010), ambas pertencem ao mesmo franqueado, o qual possui outros pontos espalhados por Goiânia, Aparecida de Goiânia e no interior do Estado.

### **APRESENTAÇÃO DA EMPRESA**

A Chilli Beans iniciou suas atividades no final dos anos 90, sob o comando do empresário Caito Maia, a empresa surgiu a partir da experiência de Caito nos Estados Unidos, ao retornar decidiu empreender revendendo óculos de sol. Com mais de 20 anos depois, hoje é consolidada como a maior rede especializada em óculos e acessórios da América Latina, com mais de 900 pontos de venda no Brasil e em Portugal, Estados Unidos, Colômbia, Kuwait, Peru, México, Bolívia e Tailândia.

Tendo o *fast fashion* como plataforma de negócios, lança semanalmente dez modelos de óculos de sol, cinco de relógios e sete de armações de grau, sendo considerada hoje uma das melhores marcas de franquias do Brasil, a gigante brasileira já trabalhou com inúmeros artistas conhecidos nacional e internacionalmente, lançando essas parceiras em coleções de óculos, artistas como por exemplo, Anitta, Alok, Neymar Jr, Iza, dentre outros, trouxeram para a marca ainda mais visibilidade no mercado nacional.

As franquias escolhidas para a aplicação do questionário ficam situadas em Goiânia, respectivamente no Portal Shopping (endereço: Av. Anhanguera, 14404 - Capuava, Goiânia - GO, 74450-010) e a outra no Araguaia Shopping (endereço: R. 44, 399 - St. Central, Goiânia - GO, 74063-010), ambas pertencentes ao mesmo franqueado, João Paulo Bernardes, o qual ainda possui outras franquias em Goiânia, Aparecida de Goiânia e no interior do Estado.

### **APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS E ANÁLISES DOS DADOS**

A aplicação do questionário foi realizada por meio do *Google forms*, enviado para a franquia Chilli Beans do Portal Shopping no dia 11 de abril de 2023 essa franquia conta com 6 funcionários atualmente, e no dia 12 de abril de 2023 para a

Ótica Chilli Beans localizada no Araguaia *Shopping*, também com um número de 6 funcionários. A análise dos dados e gráficos utilizados foram feitos em tabela gerada a partir das respostas presentes no próprio formulário do *Google*.

A empresa oferece, pensando na qualidade de vida dos funcionários, um pacote de benefícios interessante para cargos mais elevados na organização, como por exemplo, vale transporte, vale alimentação/refeição, plano de saúde, participação nos lucros, incentivo a melhoria contínua, *gympass* (incentivo ao bem-estar físico), descontos em produtos, etc. Entretanto para funcionários que trabalham em suas franquias, mais especificamente para as que foram aplicado o questionário, não existe um programa de QVT bem estruturado, possui sim alguns benefícios, mas em uma escala menor em comparação aos oferecidos para outras funções dentro da empresa que não trabalham diretamente em franquias.

Nas franquias utilizadas para responderem ao questionário, o pacote de benefícios é bem reduzido, contando apenas com, vale transporte, comissão por metas, após ser atingido uma valor "X" (valor variável) em vendas o vendedor ganha 5% sobre o valor total vendido no mês, incentivo a melhoria contínua, onde a própria Chilli Beans disponibiliza uma plataforma para a realização de cursos de aperfeiçoamento voltados para vendas e conhecimento técnico sobre os produtos vendidos pelas franquias, além disso a franquia incentiva a autonomia durante a realização das vendas e conta com flexibilidade na troca de horários quando solicitado.

O questionário elaborado no *Google forms* foi enviado aos gestores responsáveis por cada franquia, a Chilli Beans do Portal Shopping e a ótica do Araguaia shopping, via *whatsapp*, ambos distribuíram para o corpo de funcionários de ambas franquias, somadas possuem um total de 12 funcionários, ao todo foi coletada a resposta de 10 participantes, o que corresponde a 89% do total. Todos os participantes responderam as questões com base no seu nível de satisfação em temas que foram separados em blocos, dispostos da seguinte forma: Bloco 1 - questão introdutória, Bloco 2 - dados de identificação, Bloco 3 - elementos organizacionais, Bloco 4 - elementos ambientais e Bloco 5 - elementos comportamentais, adaptando o modelo utilizado pela autora eda fernandes em seu trabalho "Qualidade de vida no trabalho (QVT) — uma experiência brasileira".

O grau de satisfação utilizada em todos os gráficos estão baseadas na escala apresentada aos funcionários, que está representada na figura abaixo:

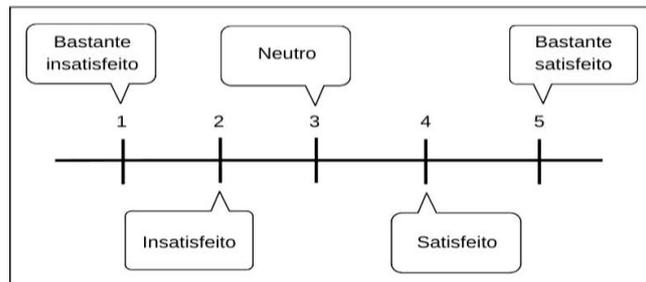


Figura 1 - Unidade de medida de satisfação utilizada no questionário.

Fonte: Autor

Buscando não prejudicar nenhum dos participantes da pesquisa e para que nenhum participante se sinta influenciado a um tipo de resposta não foi levado em consideração os dados de identificação na pesquisa, dados de turno e tempo prestando trabalho na franquia, também foram desconsiderados, tendo em vista que não afetariam de maneira significativa os resultados do questionário.

## Apresentação dos Gráficos

### Bloco 1 - QUESTÃO INTRODUTÓRIA

Neste bloco é montado a partir do questionário, o perfil do funcionário que está respondendo, com perguntas específicas de caráter objetivo, neste caso, buscando manter o sigilo e não comprometer nenhum dos participantes não foi solicitado nenhum dado de identificação direta ou de fácil caracterização do participante, foi coletado apenas dados simples de identificação, conforme gráficos abaixo:

#### 1. Idade

Idade dos participantes da pesquisa

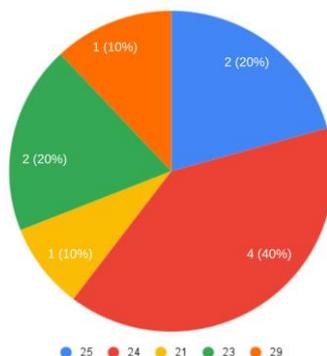


Figura 2 - Gráfico “Idade dos participantes da pesquisa”

Fonte: Autor

Neste primeiro gráfico do bloco de questão introdutória pode-se observar a faixa etária de todos os participantes da pesquisa, onde podemos destacar que as franquias contam com um corpo de funcionários jovens com idades entre 21 a 29 anos.

## 2. Sexo

Sexo dos participantes da pesquisa

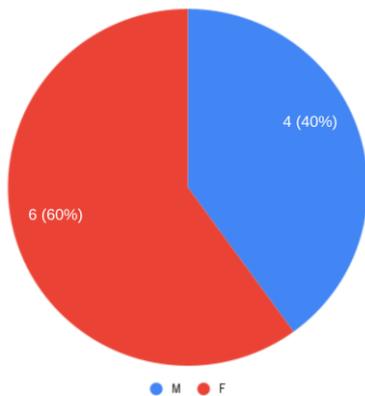


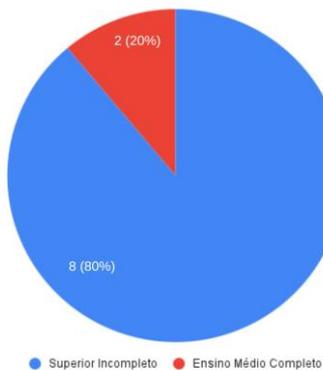
Figura 3 - Gráfico “Sexo dos participantes da pesquisa”.

Fonte: Autor

Neste gráfico contata-se a predominância do sexo feminino nas franquias, onde seis das respondentes do questionaria são mulheres o que corresponde a 60% do total de participantes da pesquisa.

## 3. Formação acadêmica

Formação acadêmica



#### Figura 4 - Gráfico "Formação acadêmica"

Fonte: Autor

Já em relação à formação acadêmica dos participantes notou-se que a grande maioria dos respondentes estão em formação no nível superior, correspondendo a 80% do total.

### **Bloco 2 - DADOS DE IDENTIFICAÇÃO**

Assim como no modelo da autora Eda Fernandes, o mesmo que serviu de base para a realização desta pesquisa, o objetivo deste bloco no questionário tem como principal função fazer com que a partir de embasamento teórico de alguns autores como Santos e Chiavenato, usados neste trabalho, dar uma base para que os participantes pudessem ser contextualizados acerca do tema, e assim evitar quaisquer dúvidas na hora de responderem a qualquer uma das perguntas elaboradas. No texto posto no questionário como forma de referência ao tema que seria tratado no decorrer das questões, é colocada informação acerca do surgimento e conceito, do que segundo os autores apresentados seria QVT.

### **Bloco 3 - ELEMENTOS ORGANIZACIONAIS**

Neste bloco as perguntas foram elaboradas a partir de pesquisa prévia acerca da empresa e do funcionamento das franquias, as fontes utilizadas foram, a internet e um colaborador de umas das franquias. Buscando englobar os temas trabalhados pela autora em seu trabalho: Estrutura Funcional, Práticas de Trabalho, Normas e Procedimentos e Políticas de RH, a partir daí, foram elaboradas quatro questões, que segundo a autora Eda Fernandes cabem a esse bloco.

1. As propostas de melhorias feitas pelo RH são satisfatórias para melhoria no dia a dia da organização?

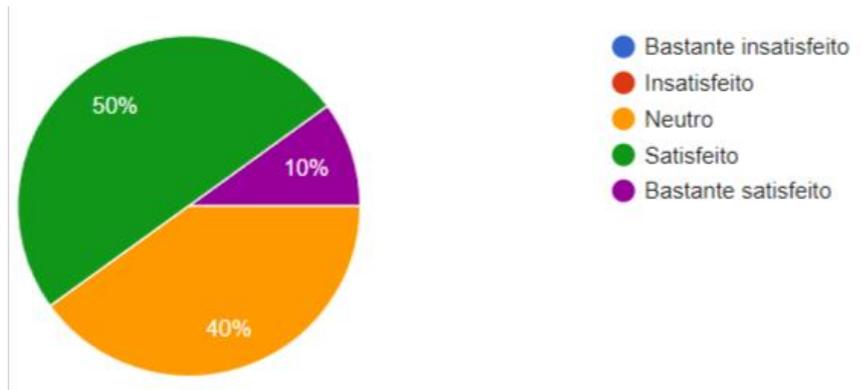


Figura 5 - Gráfico “As propostas de melhorias feitas pelo RH são satisfatórias para melhoria no dia a dia da organização?”

Fonte: Autor

Nessa questão pode-se notar que a os funcionários enxergam de forma positiva e satisfatória as melhorias propostas pela gestão das franquias tanto melhorias já implantadas como as ainda em fase de planejamento pela gestão das franquias, no resultado observa-se que 60% dos respondentes estão “satisfeitos” correspondendo a 50% e “bastante satisfeitos” sendo 10%, já 40% encontram-se “neutros” as propostas feitas, nesta questão não foi registrado nenhuma resposta de insatisfação, ou seja nota-se que dentre os respondentes há certa satisfação com a propostas do o RH, entretanto a uma parcela dos participantes que não enxergam de forma substancial essas melhorias.

2. Qual o seu nível de satisfação com as políticas de remuneração (salário e benefícios)?



Figura 6 - Gráfico “Qual o seu nível de satisfação com as políticas de remuneração (salário e benefícios)?”

Fonte: Autor

Nesta questão podemos notar que as porcentagem entre as respostas “satisfeito” e “insatisfeitos” foram iguais, 40% para cada uma das respostas, e 20% responderam como “neutro” nessa questão, ou seja, verifica-se um nível acentuado de insatisfação entre os funcionários nesse ponto, sendo esse um dos pontos em que a organização e o gestor das franquias deve considerar como relevante no momento e voltar seu olhar para uma análise mais atenta e buscar formas efetiva de minar esse sentimento de insatisfação que os funcionários apresentaram na pesquisa, caso não ocorra esse pode ser um ponto que leve o sentimento de insatisfação para outros âmbitos que a organização se destaca.

3. Qual seu nível de satisfação em relação a comunicação interna (fluxo de informação e hierarquia)?

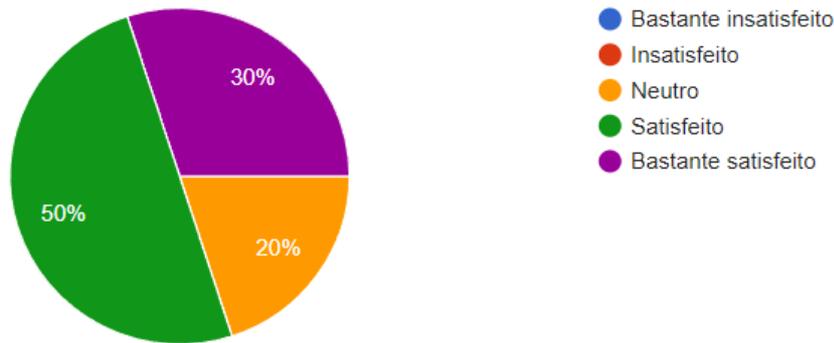


Figura 7 - Gráfico “Qual seu nível de satisfação em relação a comunicação interna (fluxo de informação e hierarquia)?”

Fonte: Autor

O gráfico apresenta alto nível de satisfação entre os funcionários das franquias, onde nesta questão os índices se apresentaram, 50% estão “satisfeitos” e 30% “bastante satisfeitos”, ou seja, nota-se alto índice de satisfação nesse quesito e apenas 20% responderam como “neutros” mostrando que o fluxo de comunicação interna atende de forma satisfatória aos funcionários da franquias.

4. Você considera satisfatório o incentivo ao aperfeiçoamento da sua força de trabalho por parte da empresa (treinamento e/ou cursos)?

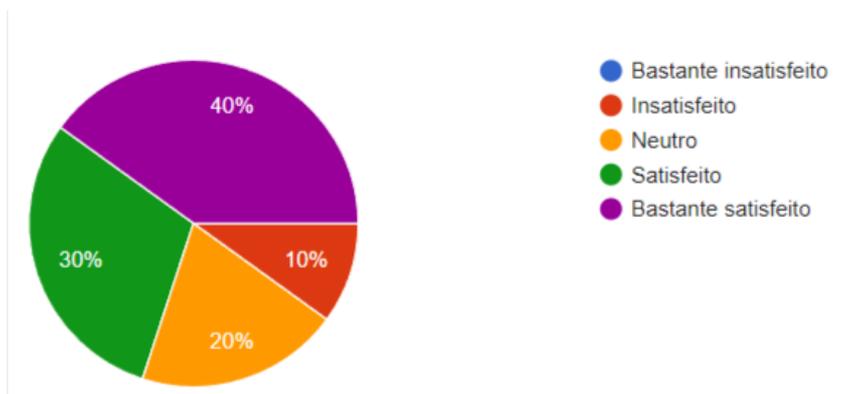


Figura 8 - Gráfico “Você considera satisfatório o incentivo ao aperfeiçoamento da sua força de trabalho por parte da empresa (treinamento e/ou cursos)?”

Fonte: Autor

Nesta questão, o gráfico mostra que apenas 10% responderam como insatisfeitos, 30% e 40% responderam como “satisfeitos” e “bastante satisfeitos” respectivamente nessa questão, mostrando assim alto índice de satisfação com esse tópico.

#### Bloco 4 - ELEMENTOS AMBIENTAIS

Neste bloco as questões foram elaboradas conforme derivados de temas abordados pela autora Eda Fernandes em sua pesquisa, condições físicas, atmosfera de trabalho, relacionamento e ambiente de trabalho. A partir destas questões podemos observar a satisfação dos funcionários acerca do ambiente em que está inserido e se esse ambiente contribui de forma positiva para a sua satisfação.

1. Qual o seu nível de satisfação com as condições físicas do ambiente em que executa suas funções?

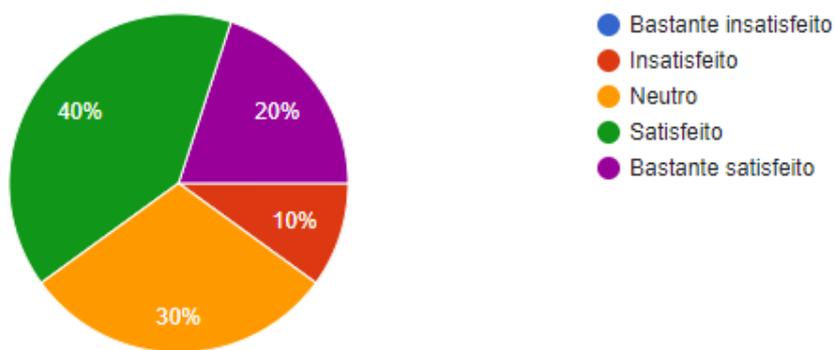


Figura 9 - Gráfico “Qual o seu nível de satisfação com as condições físicas do ambiente em que executa suas funções?”

Fonte: Autor

Pode-se notar nesta questão uma maioria satisfeita com as instalações físicas das franquias, somadas as respostas “satisfeito” e “bastante satisfeito” temos um total de 60%, sendo 40% como “satisfeito” e 20% como “bastante satisfeito”, 30% dos respondentes se mantiveram “neutro” e 10% “insatisfeito”.

2. Você sente que o clima e a cultura organizacional contribuem de maneira satisfatória para a realização das suas tarefas no dia a dia organizacional?

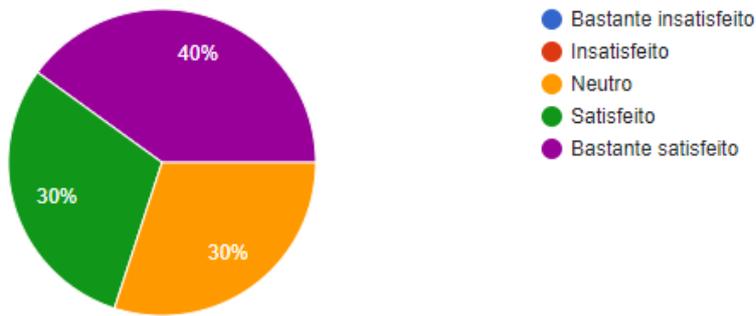


Figura 10 - Gráfico “Você sente que o clima e a cultura organizacional contribuem de maneira satisfatória para a realização das suas tarefas no dia a dia organizacional ?”

Fonte: Autor

Neste gráfico nota-se o alto índice de satisfação dos funcionários ao que se refere em clima e cultura, nessa questão 40% responderam como “bastante satisfeito” e 30% como “satisfeito” o que somados representam 70% e o restante 30% responderam como “neutro”.

### 3. Qual seu nível de satisfação com a relação chefe e subordinado?

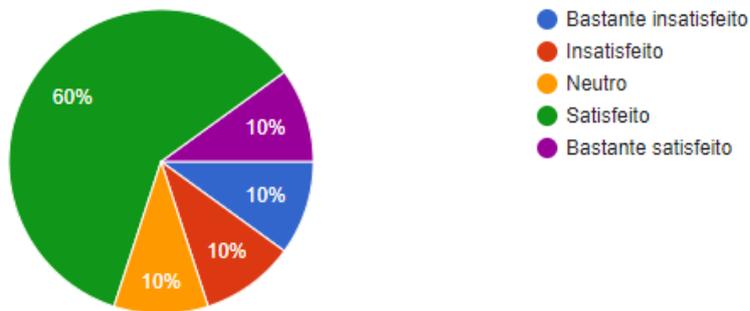


Figura 11 - Gráfico “Qual seu nível de satisfação com a relação chefe e subordinado?”

Fonte: Autor

Neste gráfico podemos notar que 60% das respostas foram como “satisfeitos” e 10% como “bastante satisfeita”, totalizando 70% dos respondentes, já o restante ficaram distribuídos da seguinte forma, 10% responderam como “insatisfeitos”, 10% como “bastante insatisfeito” e restante 10% como “neutro”.

Assim como nos blocos anteriores, as questões deste bloco também se baseiam nos temas abordados no trabalho de Eda Fernandes, autonomia, participação, retro informação, criatividade e aconselhamento pessoal, dos quais derivaram as questões que foram utilizadas no questionário do *Google forms*, buscando uma perspectiva sobre as questões que tocam ao tema do bloco.

1. Você se sente engajado pelas atividades propostas pela organização ?

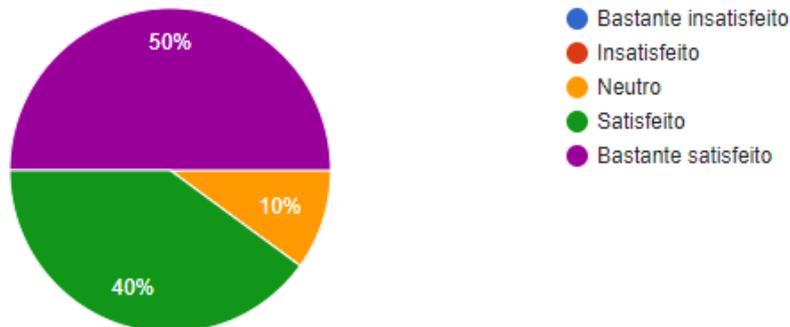


Figura 12 - Gráfico “Você se sente engajado pelas atividades propostas pela organização?”

Fonte: Autor

O gráfico nos mostra com uma taxa bastante positiva nesta questão somando um total de 90% das respostas, sendo desse total 50% “bastante satisfeito” e 40% “satisfeito” e o restante 10% responderam como "neutro".

2. O nível de autonomia para realizar suas atividades no dia-a-dia na organização é satisfatório?

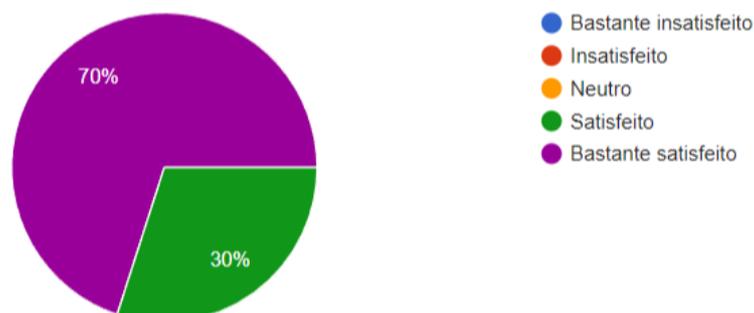


Figura 12 - Gráfico “O nível de autonomia para realizar suas atividades no dia-a-dia na organização é satisfatório?”

Fonte: Autor

Nesta questão os respondentes o gráfico nos mostra total satisfação dos participantes neste quesito, uma vez que as respostas foram respectivamente 70% “Bastante satisfeita” e restante correspondendo a 30% “Satisfeita”.

3. Os feedbacks aplicados pelos gestores e superiores imediatos contribui para a melhoria nas realizações das suas atividades?



Figura 13 - Gráfico “Os feedbacks aplicados pelos gestores e superiores imediatos contribui para a melhoria nas realizações das suas atividades?”

Fonte: Autor

Constata-se nos gráficos o quão satisfeitos estão os respondentes acerca da questão dos feedbacks aplicados pela gestão, o gráfico nos mostra que 60% dos respondentes marcaram “Bastante satisfeito” e o restante 40% “Satisfeito”.

4. Seus superiores dispõem de um acolhimento para os problemas de ordem pessoal quando surgem?

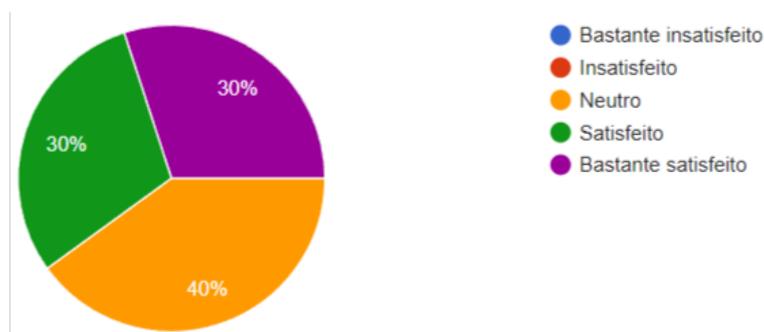


Figura 14 - Gráfico “Seus superiores dispõem de um acolhimento para os problemas de ordem pessoal quando surgem?”

Fonte: Autor

Os respondentes desta questão responderam da seguinte forma: 30% “Satisfeito”, outros 30% como “Bastante satisfeito” e por fim 40% responderam como “Neutro” ao que toca essa questão.

## **SÍNTESE DOS RESULTADOS DA PESQUISA**

A pesquisa foi baseada em um modelo utilizado e elaborado pela autora Eda Fernandes, em estudo público (Qualidade de vida no trabalho (QVT) - uma experiência brasileira, 1988), com o intuito de captar a percepção dos funcionários sobre as medidas que uma organização pode utilizar para promover QVT. Partindo deste princípio foi utilizado como objeto para mensurar essa percepção QVT com os funcionários das franquias Chilli Beans o questionário aplicado pelo *Google forms*.

O questionário foi respondido ao todo por funcionários das duas franquias Chilli Beans, incluindo seus gestores, que somados correspondem a 10 respondentes, com perfis bastante próximos de uma franquia para a outra, dentre os participantes pode-se notar a partir dos gráficos obtidos com o questionário, a faixa etária estimada dos funcionários estando entre 21 a 29 anos, sendo destes 40% do sexo masculino e 60% do sexo feminino, sexo predominante em ambas as franquias e em sua maioria, correspondendo a 80% estão atualmente no ensino superior.

Baseado nas respostas obtidas pela pesquisa de campo, podemos notar que em sua maioria obtivemos respostas satisfatórias a grande parte das questões, mas especificamente nos blocos 4 - Elementos ambientais e 5 - Elementos comportamentais, se destacam por serem os blocos com os maiores percentuais de respostas positivas, ou seja, as medidas de QVT presentes atualmente nas franquias onde foram aplicados os questionários estão sendo percebidas por uma grande parte dos funcionários que responderam a pesquisa e os mesmos se mostram com elevado grau de satisfação (satisfeitos e bastante satisfeito).

Assim como é percebido pelos funcionários medidas positivas e que contribuem para melhor qualidade no dia a dia organizacional, há algumas medidas que não atendem às suas necessidades ou expectativas, a organização deve ficar atenta principalmente as questões com altas porcentagens de respostas “Neutro”, “Insatisfeito” e “Bastante insatisfeito”, como foi registrado nas questões: 1- As

propostas de melhorias feitas pelo RH são satisfatórias para melhoria no dia a dia da organização? e 2- Qual o seu nível de satisfação com as políticas de remuneração (salário e benefícios)?, ambas do Bloco 3 - elementos organizacionais, a primeira registrando 40% “Neutro” e na segunda com valores mais expressivos sendo, 20% “Neutro” e 40% “Insatisfeito”, já na questão 4 - Seus superiores dispõem de um acolhimento para os problemas de ordem pessoal quando surgem? Pertencente ao Bloco 5 - Elementos comportamentais, também apresentou 40% de respostas como “Neutro”, a partir desses resultados o franqueado de se atentar e buscar formas de reverter esses dados, para que os níveis de insatisfação percebido pelos funcionários não se alastre para outras questões, que atualmente são enxergadas com bons níveis de satisfação.

Por fim, a partir dos resultados obtidos na pesquisa, podemos perceber que em termos gerais, as franquias apresentam bons resultados de satisfação dos funcionários, como pode ser observado diante das respostas a pesquisa, em grande parte dos resultados que obteve-se majoritariamente resultados como “Satisfeito” e “Bastante satisfeito”, o que mostra por parte da franquia um bom resultado ao que tange à questão de QVT para os seus funcionários.

## **CONCLUSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A partir das medidas presentes na organização ao que tange a QVT tendo como bases os resultados obtidos nos blocos de questionários aplicados, pode-se notar que a grande maioria dos funcionários percebem de forma positiva as medidas já adotadas, ficando claro ao se verificar os resultados dos blocos 4 - Elementos ambientais e 5 - Elementos comportamentais, os quais se obtiveram as maiores porcentagem de respostas “Satisfeitos” e “Bastante satisfeito”. Já no bloco 3 - Elementos organizacionais, pode-se observar maior grau de insatisfação e/ou neutralidade entre os funcionários ao responderem as questões pertencentes a esse bloco.

Neste contexto, a partir dos resultados da pesquisa, pode-se concluir que, sim, é percebido pelos funcionários uma melhoria no ambiente de trabalho assim como as medidas presentes nas franquias, havendo sim, pontos a serem melhorados, mas em linhas gerais é percebido bons níveis de satisfação como pode ser percebido a partir de suas respostas.

Sendo assim, é pertinente a franquias e o franqueado buscar nutrir e manter funcionários com o mesmo nível de satisfação obtido a partir desta pesquisa. O franqueado Chilli Beans deve se atentar e buscar manter esse parâmetro de satisfação dentre os seus funcionários, assim como, manter as medidas já existente deve elaborar novas medidas que possam maximizar a satisfação dos funcionários, reforçando o que foi exposto por REGO (2009) em seu trabalho, “funcionários com elevados níveis de satisfação no trabalho, se auto descrevem com elevado desempenho individual em suas atividades”.

## REFERÊNCIAS

- CONTE, A. L. **Qualidade de vida no trabalho:** funcionários com qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais. Revista FAE Business. Curitiba, n.7, p. 32-34, 2003.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas:** o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 4. ed. 4. Barueri, SP. Manole, 2014.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração:** uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro. Elsevier, 2003.
- FERNANDES, E.C, GUTIERRES, L.H. **QVT - uma experiência brasileira.** Revista de Administração, v.23, n.4, p.29-38, out./dez. 1988.
- FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de Vida no Trabalho:** como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- MONEGO, Emília, et al. **Teorias da administração e das relações humanas.** São Paulo, v.7. 8 ago. 2021.
- MOTTA, F. C. P; VASCONCELOS, I. G. **Teoria Geral da Administração.** 3. Ed. 5. reimpr. São Paulo: Cengage Learning, 2010.
- QUIRINO, T., XAVIER , O. **Qualidade de vida no trabalho em organizações de pesquisa.** Revista de Administração, v.1, n.22, p.71-82, jan./mar. 1987.
- REGO, Arménio. **Empregados felizes são mais produtivos?** Revista de Estudos Politécnicos. 7 de outubro de 2009.
- SANTOS, Eline do. **Qualidade de vida no trabalho:** uma opção para o Bem-Estar do Indivíduo no trabalho. Revista Científica da FASETE. 5 de dezembro de 2015.

SOUZA, Helcimara. **Teoria geral da administração**. SESES. Rio de Janeiro. SESES, 2015.

VIEIRA, Débora Feijó V. B. **Qualidade de Vida no Trabalho dos enfermeiros em hospital de ensino**. 1993. Dissertação (Mestrado em Administração) – Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 1993

### Internet

PROCENGE. Conheça os 6 processos de gestão de pessoas. Disponível em: <<https://procenge.com.br/blog/processos-da-gestao-de-pessoas/>>. Acesso em: 14/11/2022.

Z, Indústria de A a. **Legislação trabalhista: entenda tudo sobre leis trabalhistas (CLT)**. Portalindustria.com.br. Disponível em: <[GlassDoor Utilizado para coletar algumas informações a respeito de benefícios oferecidos pela empresa a seus funcionários <<https://www.glassdoor.com.br/Benefits/Chilli-Beans-Brasil-Benefits-EI IE1148522.0,12 IL.13,15 IN36.htm>>](https://www.portaldaindustria.com.br/industria-de-a-z/o-que-e-legislacao-trabalhista/#:~:text=A%20CLT%20foi%20criada%20pelo,direitos%20trabalhistas%20na%20legisla%C3%A7%C3%A3o%20brasileira.></a>>. Acessado em: 19/09/2022.</p>
</div>
<div data-bbox=)

## APÊNDICES

Olá, meu nome é Rômulo Gabriel da Silva, sou aluno do curso de Administração da Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUC-GO). Esta pesquisa tem o intuito de coletar dados para meu Trabalho de Conclusão de Curso, tendo como público alvo os funcionários da franquia Chilli Beans, como objetivo de analisar o quão satisfeitos os colaboradores estão acerca das medidas voltadas para qualidade de vida (QVT) adotadas pela organização.

A pesquisa é dividida em 5 blocos:

Bloco 1 - QUESTÃO INTRODUTÓRIA

Bloco 2 - DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

Bloco 3 - ELEMENTOS ORGANIZACIONAIS

Bloco 4 - ELEMENTOS AMBIENTAIS

Bloco 5 - ELEMENTOS COMPORTAMENTAIS

Para medir o nível de satisfação dos respondentes acerca dos itens presentes em cada um dos blocos os quais foram escalonados de 1 a 5, com base na escala abaixo:

1 – Bastante insatisfeito;

2 – Insatisfeito;

3 – Neutro;

4 – Satisfeito;

5 – Bastante satisfeito.

<https://forms.gle/hnxdPtfw1RHyg8Wr7>

### Bloco 1 - DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

1. Departamento?:

2. Função?:

3. Idade?:

4. Sexo: M( ) F( )

5. Formação:

- Ensino Fundamental Incompleto
- Ensino Fundamental Completo
- Ensino Médio Incompleto
- Ensino Médio Completo
- Superior Incompleto
- Superior Completo

## **Bloco 2 - QUESTÃO INTRODUTÓRIA**

### **Você conhece o que é qualidade de vida no trabalho?**

A expressão “Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)” só foi utilizada, publicamente, na década de 70, pelo professor Louis Davis, após ampliar seus estudos sobre delineamento de cargos (SANTOS, 2015). Segundo Chiavenato, a QVT busca de forma integral e ética, harmonizar a relação do ser humano e seu relacionamento com as organizações, onde vem sendo utilizada como indicador das experiências humanas no local de trabalho e o grau de satisfação. O conceito de QVT implica em profundo respeito pelas pessoas e a sua integridade física e psicológica. Para Comte, o principal objetivo do programa de QVT é conciliar de forma equitativa os interesses das organizações e dos indivíduos que as integram e contribuem com sua força de trabalho. Em sua obra Chiavenato, comenta: o relacionamento entre a organização e as pessoas que nela trabalham torna-se um aspecto de primordial importância. As relações com o público interno são fundamentais para o sucesso da organização.”

## **Bloco 3 - ELEMENTOS ORGANIZACIONAIS (Estrutura Funcional, Práticas de Trabalho, Normas e Procedimentos e Políticas de RH)**

1- As propostas de melhorias feitas pelo RH são satisfatórias para melhoria no dia a dia da organização?

2- Qual o seu nível de satisfação com as políticas de remuneração (salário e benefícios)?

3- Qual seu nível de satisfação em relação a comunicação interna (fluxo de informação e hierarquia)?

4- Você considera satisfatório o incentivo ao aperfeiçoamento da sua força de trabalho por parte da empresa (treinamento e/ou cursos)?

**Bloco 4 - ELEMENTOS AMBIENTAIS (Condições Físicas, Atmosfera de Trabalho, Relacionamento e Ambiente de Trabalho)**

- 1- Qual o seu nível de satisfação com as condições físicas do ambiente em que executa suas funções?
- 2- Você sente que o clima e a cultura organizacional contribuem de maneira satisfatória para a realização das suas tarefas no dia a dia organizacional?
- 3- Qual seu nível de satisfação com a relação chefe e subordinado?

**Bloco 5 - ELEMENTOS COMPORTAMENTAIS (Autonomia, Participação, Retroinformação, Criatividade e Aconselhamento Pessoal)**

- 1- Você se sente engajado pelas atividades propostas pela organização?
- 2- O nível de autonomia para realizar suas atividades no dia a dia na organização é satisfatório?
- 3- Os feedbacks aplicados pelos gestores e superiores imediatos contribui para a melhoria nas realizações das suas atividades?
- 4- Seus superiores dispõem de um acolhimento para os problemas de ordem pessoal quando surgem?