

Eixo Temático: Inovação e Sustentabilidade

FÍSICO, PSICOLÓGICO, PESSOAL E PROFISSIONAL: ANALISANDO OS ASPECTOS QUE IMPACTAM NA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DE PROFISSIONAIS ADMINISTRATIVOS DE UMA REDE DE SUPERMERCADOS DE SANTA MARIA/RS

PHYSICAL, PSYCHOLOGICAL, PERSONAL AND PROFESSIONAL: ANALYZING THE ASPECTS THAT IMPACT ON THE QUALITY OF LIFE IN THE WORK OF ADMINISTRATIVE PROFESSIONALS OF A NETWORK OF SUPERMARKETS OF SANTA MARIA/RS

Diana Della Méa Da Silva, Luis Felipe Dias Lopes, Andrea Karla Breunig Freitas, Damiana Machado Almeida, Jonathan Saidelles Correa e Adriana Porto

RESUMO

Evidencia-se, na contemporaneidade, uma conjuntura mercadológica altamente competitiva e exigente. Diante disto, são efetivados estudos que vão ao encontro do entendimento de processos organizacionais, oportunizando formas de torná-los mais dinâmicos e aplicáveis. Inserido nesta perspectiva, o presente estudo objetivou analisar os aspectos - físico, psicológico, pessoal e profissional - que impactam na Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores do centro administrativo de uma Rede de Supermercados de Santa Maria/RS. Esta pesquisa apresentou uma abordagem quantitativa do problema, realizou-se um estudo de caso, atingindo uma população de cento e quarenta e dois colaboradores em funções administrativas. A coleta de dados deu-se por meio de questionário composto de dois instrumentos. Como principais resultados pode-se destacar a dimensão pessoal que apresenta maior média, 3,99, seguida da dimensão psicológica com média 3,81, dimensão profissional com média 3,66 e, por fim, dimensão física/saúde com média de 3,05. Das cinco questões mais pontuadas, três referem-se ao domínio pessoal e com relação às cinco questões de menor pontuação duas são de domínio físico, comprovando-se a abordagem biopsicossocial de Limongi-França (2010) para QVT que parte do pressuposto de que o aumento do bem-estar dos colaboradores e a preservação da saúde e aperfeiçoamento das energias pessoais resulta em retenção de talentos e aumento da produtividade nas organizações.

Palavras-chave: Administrativo, Instrumentos, Qualidade de vida, Supermercados.

ABSTRACT

A highly competitive and demanding market situation is evident at the present time. Faced with this, studies are conducted that meet the understanding of organizational processes, providing opportunities to make them more dynamic and applicable. In this perspective, the present study aimed to analyze the physical, psychological, personal and professional aspects that affect the Quality of Work Life of the employees of the administrative center of a Supermarket Network of Santa Maria / RS. This research presented a quantitative approach to the problem, a case study was carried out, reaching a population of 140 administrative staff. The data were collected through a questionnaire composed of two instruments. As the main results, we can highlight the personal dimension that presents the highest average, 3.99, followed by the psychological dimension with a mean of 3.81, a professional dimension with a mean of 3.66, and finally the physical / health dimension with an average of 3, 05. Of the five most scored questions, three

refer to the personal domain and in relation to the five issues with the lowest score two are of physical domain, proving the biopsychosocial approach of Limongi-França (2010) for QVT that assumes that the Increasing employee well-being and preserving health and enhancing personal energies results in talent retention and increased productivity in organizations.

Keywords: Administrative, Instruments, Quality of life, Supermarkets.

INTRODUÇÃO

O ambiente de trabalho estrutura-se e ajusta-se para fazer frente aos desafios atuais advindos das transformações relacionadas às questões tecnológicas, econômicas, demográficas, sociopolíticas, entre outras, o que impõe aos seus participantes a necessidade de esforços constantes para a manutenção saudável tanto do atendimento dos interesses dos empregadores quanto dos empregados.

O equilíbrio no atendimento de tais interesses, muitas vezes diversos, exige o entendimento das questões conceituais ligadas ao trabalho, que evidenciam sua forte ligação com o sofrimento já que nos primórdios, o trabalho não merecia a atenção de pessoas educadas, abastadas ou autoridades, sendo realizado por escravos no sentido de enfrentar a luta constante para sobreviver, a necessidade de comer e abrigar-se. De outra forma, o trabalho traz, também, em seu conceito forte ligação com o prazer manifestando-se por meio da gratificação, da realização, do reconhecimento, da liberdade e da valorização.

A adesão aos sentimentos de prazer e/ou sofrimento depende, fundamentalmente, da escolha do trabalhador a partir dos valores que possui em relação ao trabalho e das condições que permitem a qualidade de vida no ambiente laboral, pois os valores e as crenças dos indivíduos são o limite da percepção e capacidade de ação (VASCONCELOS e VASCONCELOS, 2002) e as condições para qualidade de vida no trabalho visam a retenção dos talentos e o desenvolvimento do potencial humano em termos individuais e de equipe (BISPO, 2006).

Assim, no sentido de haver entendimento sobre o equilíbrio saudável entre os interesses individuais e organizacionais, o presente trabalho utiliza, especificamente, como construtos as dimensões físicas, psicológicas, pessoais e profissionais que compõe a qualidade de vida relacionada ao trabalho propondo um estudo de caso em uma rede supermercadista de Santa Maria-RS com o objetivo de analisar os aspectos relativos às dimensões que impactam na Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores do centro administrativo.

Justifica-se, portanto, a presente pesquisa, pois em uma sociedade ativa, com inúmeras mudanças e que, ao mesmo tempo, dependente da realização do trabalho, cada estudo realizado com o objetivo de entender o ambiente organizacional amplia os horizontes e possibilita uma análise das relações entre os indivíduos e seu trabalho, oportunizando o alinhamento de expectativas e a busca por melhorias contínuas para o desenvolvimento produtivo.

2 TRABALHO E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Para um melhor entendimento e compreensão da qualidade de vida relacionada às atividades organizacionais, inicialmente, busca-se realizar um levantamento do envolvido principal, o trabalho, apresentando-se, a seguir, os referenciais relativos ao construto qualidade de vida no trabalho.

2.1 Qualidade de vida no trabalho (QVT)

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) faz parte do universo de investimentos em prol de bons resultados para organizações e pessoas e é, por conta disso, que muitos pesquisadores, seja no mundo acadêmico, ou no mundo empresarial, buscam mensurar a percepção da QVT por parte dos colaboradores.

Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é uma terminologia que tem sido largamente difundida nos últimos anos, inclusive no Brasil. Assim como a QV (Qualidade de Vida), a QVT incorpora uma imprecisão conceitual, o que permite identificar uma série de práticas nela contidas que ora se aproximam da qualidade de processo e de produto, ora com esta se confundem.

Conforme Limongi França e Kanikadan (2006), o tema qualidade de vida no trabalho vem sendo crescentemente pesquisado e discutido nas últimas décadas, especialmente em decorrência da maior pressão empresarial gerada pelo acirramento da competitividade e de novos desafios socioeconômicos originados do impacto da tecnologia, dos novos padrões de consumo, estilo de vida e internacionalização das relações e do mercado de trabalho.

Os estudos pioneiros sobre QVT estão intimamente ligados à questão de satisfação/ insatisfação dos indivíduos com o seu trabalho, salientando a importância da conciliação dos interesses entre indivíduo e organização, sendo que o primeiro envolvido se satisfaz, conseqüentemente, o segundo terá sua produtividade melhorada. Os reflexos concentram-se na importância crescente nas atuais discussões por relacionar-se ao aumento de produtividade e busca contínua por melhorias no processo de realização do trabalho. Porém, destaca Sampaio (2004) que a satisfação e a produtividade do trabalhador não seguem, necessariamente, trajetórias paralelas com os objetivos da empresa, sendo que em apenas determinadas circunstâncias, melhorias nas condições de trabalho contribuirão para com a produtividade.

O ser humano fica, aproximadamente, entre nove e dez horas diárias dedicando-se ao trabalho, considerando uma carga horária padrão de oito horas, somada ao tempo de deslocamento e intervalos (RUGISKI, 2007). Sendo assim, fica muito difícil analisar a qualidade de vida do ser humano sem levar em conta a sua vida dentro do ambiente de trabalho, o que torna relevante, então, os estudos que envolvam a qualidade e vida no trabalho (QVT).

A ideia sobre QVT é dinâmica e sua evolução pode ser observada como segue: a) QVT como uma variável (1959 a 1972) - reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo; b) QVT como uma abordagem (1969 a 1974) - o foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, tendia a trazer melhorias tanto ao empregado como a direção; c) QVT como um método (1972 a 1975) - um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era visto como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica; d) QVT como um movimento (1975 a 1980) - declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos – administração participativa e democracia industrial – eram frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT; e) QVT como tudo (1979 a 1982) - como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais; f) QVT como nada (futuro) - No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um “modismo” passageiro (FERNANDES, 1996). Para Fernandes (1996), no Brasil, o assunto qualidade de vida no trabalho é um tema relativamente novo, que objetiva realizar reformulações no contexto do trabalho, visando garantir maior eficácia e produtividade e, ao mesmo tempo, o atendimento das necessidades básicas dos trabalhadores. Pode-se ponderar que, como esse assunto está relacionado diretamente à produção e aos resultados, não há como negar sua relevância no estudo das organizações e, ainda, considera-se que as empresas, aos poucos, estão adotando práticas de melhoria da QVT, contrariando o exposto por Nadler e Lawler (1983), que analisam a QVT como algo passageiro no futuro.

Devido à difícil mensuração dos índices de QVT e por tratar de muitas questões subjetivas, percebe-se a necessidade de ações intensificadas como o acompanhamento mais direto dos colaboradores e dos resultados frente a isso pode-se lançar mão de modelos de QVT que auxiliem e direcionem os esforços dentro das organizações.

2.2.1 Modelos de QVT

Conforme Pedroso (2010), alguns modelos teóricos quantitativos e qualitativos visam mensurar o nível com o qual um trabalho pode proporcionar motivação ao colaborador. Dentre as abordagens clássicas da avaliação da qualidade de vida no trabalho, podem ser elencados: Walton (1973), Hackman e Oldham (1975), Lippitt (1978), Westley (1979), Werther e Davis (1983), Nadler e Lawler (1983), Belanger, Petit e Bergeron (1983) e Huse e Cummings (1985). O modelo de investigação sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), de Walton (1973), contempla desde as necessidades básicas do ser humano até condições da organização, passando pelas necessidades secundárias do homem, com realce para a auto-realização (VIEIRA, 1996).

A abordagem de Hackman e Oldham (1975, p. 56) pode ser avaliada por meio de quatro dimensões a saber: dimensões da tarefa, estados psicológicos críticos e resultados pessoais e de trabalho. O emprego do modelo das características da tarefa permite comparar um determinado espaço ocupacional, com o mesmo espaço ocupacional em outro subsistema da organização. De acordo com os autores, "O comportamento no trabalho, os sentimentos individuais, serão positivos quando existir um bom ajuste entre a natureza da tarefa e a individual".

O modelo de Westley (1979) analisa quatro indicadores para a avaliação da QVT: econômico, político, psicológico e sociológico que são dimensões que possibilitam uma análise mais profunda do ser humano, no que tange a QVT, apesar de que existem outras variáveis que não estão contempladas no modelo.

O modelo de Werther e Davis (1983) faz menção aos elementos organizacionais, ambientais e comportamentais, os quais afetam o projeto de cargos em termos de QVT. Segundo os autores, a parte mais sensível para êxito de um cargo está no nível comportamental. Esta visão diferencia a abordagem das demais. Os elementos organizacionais formam o fluxo de trabalho e as práticas de trabalho, para evitar uma abordagem mecanicista. Os elementos ambientais constituem a habilidade e a disponibilidade de empregados e as expectativas sociais – o primeiro resume-se na análise das habilidades e competências do funcionário para que o mesmo não assuma um cargo acima ou abaixo de suas aspirações profissionais.

O modelo de Belanger, Petit e Bergeron (1983) fixa os seguintes aspectos para análise da QVT: trabalho em si, crescimento pessoal e profissional, tarefas com significado e funções e estruturas abertas.

Para Nadler e Lawler (1983), o modelo de QVT foi fundamentado em quatro aspectos: a participação dos funcionários nas decisões; a reestruturação do trabalho por meio do enriquecimento das tarefas e de grupos autônomos de trabalho, a inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional e a melhoria no ambiente de trabalho quanto às condições físicas e psicológicas, horário de trabalho.

Para Kanikadan e Limongi França (2007), no Brasil, os modelos de QVT mais utilizados são os de Walton (1973) e Hackman e Oldham (1975). Aqueles estudos que necessitaram de questionários para realizar suas pesquisas, criaram instrumentos próprios, frente a isto foi criado um instrumento de Coleta de Dados para Diagnóstico e Percepção da QVT, a partir dos modelos BEO (Competência do bem-estar organizacional) e o modelo Biopsicossocial e Organizacional (BPSO-96).

Em virtude dos estudos de Reis Junior (2008) proporem um instrumento de avaliação da QVT, nomeado QWLQ-78 (*Quality of Working Life Questionnaire*) e este ser utilizado na metodologia deste projeto, cita-se sua abordagem nesta seção. A metodologia de construção deste questionário é análoga à adotada no desenvolvimento do questionário da Organização Mundial da Saúde, intitulado WHOQOL-100.

O QWLQ-78 é composto de quatro grandes domínios: Físico/Saúde; Psicológico; Pessoal e

Profissional. Os domínios Físico/Saúde e Psicológicos foram baseados nos domínios Físico e Psicológico preconizados pelo WHOQOL-100, mantendo sua nomenclatura. Os domínios do WHOQOL-100 são referentes ao nível de independência, relações sociais; meio ambiente e espiritualidade/religião/crenças pessoais, foram avaliados na construção do questionário de forma conjunta, originando o domínio pessoal. Por se tratar de um instrumento específico para avaliar a qualidade de vida no trabalho, foi criado um novo domínio, o profissional, não existente no WHOQOL-100.

Segundo avaliação da validação, o QWLQ-78 pode ser utilizado, de forma confiável, em diversos tipos de população, em diferentes tipos de empresas e diversas culturas socioeconômicas, sempre com o objetivo de avaliar a QVT dos colaboradores.

3 MÉTODO DA PESQUISA

Visando atingir os objetivos propostos com este estudo, realizou-se uma pesquisa de abordagem quantitativa que fundamenta-se na mensuração dos fenômenos, coletando, quantificando e analisando dados numéricos e aplicando testes estatísticos, possibilitando gerar medidas precisas e confiáveis que permitam estimar um perfil de um grupo de pessoas, baseando-se em características que elas têm em comum (COLLIS e HUSSEY, 2005). Define-se, ainda, como uma pesquisa de caráter descritivo a qual objetiva informar o pesquisador sobre opiniões, atitudes, crenças ou comportamentos de uma população, buscando descobrir a existência de associações entre variáveis (GIL, 2010).

Como estratégia de pesquisa, optou-se pelo estudo de caso, detalhando em maior profundidade o grupo pesquisado. O estudo de caso, segundo Yin (2005), é visto como o delineamento mais adequado para a investigação de um fenômeno contemporâneo dentro de um contexto real, onde os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente percebidos.

A população-alvo desta pesquisa foi composta por colaboradores de uma Rede supermercadista do interior do Rio Grande do Sul. A rede em questão foi fundada em 1986 por um casal de agricultores que iniciou seus investimentos com um minimercado. No ano de 1990, assumiram junto à administração, os três filhos do casal. Em parceria com um empresário de uma cidade vizinha, em 1996, formaram o primeiro grupo supermercadista da região, contando nesta época com dois supermercados e uma distribuidora de bebidas.

Hoje, a rede possui 24 lojas, compondo um total de 1.845 funcionários, sendo que 542 colaboradores estão lotados em Santa Maria/RS. Tendo em vista a solicitação da empresa em aplicar a pesquisa exclusivamente em colaboradores que exercem cargos administrativos, desta forma, contou-se com uma amostra de 142 colaboradores ativos que estão lotados no centro administrativo de Santa Maria/RS, exercendo funções de auxílio, coordenação e gerência da rede. Foram incluídos, no grupo pesquisado, todos os gerentes das 24 lojas e os APP's (Assistente de Prevenção de Perdas), lotados nas lojas da rede.

Para a coleta de dados, utilizaram-se dois instrumentos, todos em formato de questionários, sendo um para levantamento do perfil dos participantes da pesquisa, o segundo, para análise da qualidade de vida no trabalho. O primeiro instrumento, Perfil Sociodemográfico, foi composto por sete questões, as quais abrangeram sexo, faixa etária, estado civil, com ou sem filhos, escolaridade, tempo de empresa e função desempenhada.

Na sequência, partiu-se para o preenchimento do segundo instrumento, o modelo abreviado do questionário de Reis Junior (2008), o QWLQ-78 (*Quality of Working Life Questionnaire*). O instrumento original foi validado no ano de 2008, focado ao ambiente organizacional brasileiro. Já o questionário abreviado, QWLQ - *bref*, foi idealizado pelos pesquisadores Cheremeta *et al.* (2011), composto por 20 questões subdivididas em quatro domínios, seguindo os mesmos padrões estabelecidos no WHOQOL-*bref*.

Os domínios do QWLQ - *bref* estão dispostos conforme retrata o Quadro 1.

Domínios	Questões do QWLQ – 78	Total = 20
----------	-----------------------	------------

	incorporadas no QWLQ - <i>bref</i>	
Físico / Saúde	31, 36, 69, 77	4 questões
Psicológico	22, 32, 37	3 questões
Pessoal	33, 38, 45, 66	4 questões
Profissional	20, 24, 35, 46, 59, 63, 67, 72, 78	9 questões

Quadro 1 – Questões que compõem o QWLQ – *bref*

Fonte: Adaptado de Reis Junior (2008) e Cheremeta *et al.* (2011),

Para Reis Junior (2008 p. 61), a “diferença entre o número de questões em cada domínio, sendo mais acentuada no domínio profissional, justifica-se pelo grande número de indicadores enquadrados no conceito desse domínio podendo assim influenciar a QVT”.

Para a medição do nível de concordância com as afirmativas, foi utilizada a escala *Likert*, com cinco posições, instruindo no cabeçalho da pesquisa o respondente a marcar o nível de satisfação. As escalas foram criadas e são variantes de acordo com a pergunta, tendo a variabilidade das respostas entre cinco possibilidades, conforme descrito no Quadro 2.

Escala de respostas	1	2	3	4	5
	nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
	muito baixa	baixa	média	alta	muito alta
	nunca	raramente	às vezes	frequentemente	sempre
	muito ruim	ruim	médio	bom	muito bom
	muito pouco	pouco	média	muito	completamente

Quadro 2 – Variação de respostas encontradas no questionário QWLQ-78 (2008)

Fonte: Adaptado de Reis Junior (2008)

Por fim, a última parte do questionário QWLQ - *bref*, elaborada pelo autor, foi incluída uma questão aberta, solicitando que o respondente resumisse em uma palavra o entendia por qualidade de vida no trabalho.

Neste estudo, os dados obtidos por meio de questionários foram quantitativamente analisados com o auxílio dos softwares “SPSS” (*Statistical Package for the Social Sciences*), versão 21, e “SAS” (*Statistical Analysis System*), versão 9, e o *Statistics*, versão 7. Inicialmente, para descrever os dados sociodemográfico e os resultados do instrumento QWLQ - *bref* para qualidade de vida no trabalho, realizou-se uma análise descritiva simples, por meio de frequências dos dados, percentuais, médias e desvios-padrão, com o intuito de investigar as informações coletadas e demonstradas, por meio de ilustrações e tabelas na seção de apresentação e discussão dos resultados.

O *Alpha* de *Cronbach* foi utilizado, visando ser um indicador de consistência interna com o propósito de verificar a confiabilidade dos construtos teóricos utilizados nos questionários. Para o modelo proposto o autor considera consistente quando o coeficiente α apresenta índice igual ou superior a 0,70 (moderado). Para a codificação das duas questões abertas presentes na pesquisa fizeram-se uso do *Software Many Eyes* desenvolvido pela IBM (2010).

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os resultados do estudo, consonantes com os objetivos propostos, são apresentados considerando, primeiramente, a caracterização sociodemográfica elencada na pesquisa seguida dos resultados relativos à aplicação do instrumento QWLQ – *bref* para medição da qualidade de vida no trabalho.

4.1 Caracterização do perfil sociodemográfico

Nesta pesquisa participaram 142 colaboradores que desempenham funções administrativas de uma rede supermercadista do interior do RS. No Quadro 3, apresenta-se de forma consolidada

a caracterização dos respondentes.

Perfil sociodemográfico – 142 respondentes					
Sexo	Frequência	%	Escolaridade	Frequência	%
Feminino	70	49,30	Ensino fundamental	3	2,11
Masculino	72	50,70	Ensino médio	59	42,55
			Ensino superior	70	49,30
			Outro	10	7,04
Idade	Frequência	%			
Até 25 anos	38	26,76	Tempo de empresa	Frequência	%
26 a 35 anos	74	52,11	Menos de um ano	38	14,18
36 a 45 anos	20	14,08	Menos de cinco anos	69	25,75
46 a 55 anos	8	5,63	Menos de 10 anos	19	7,09
Mais de 56 anos	2	1,41	Mais de 10 anos	16	5,97
			Função	Frequência	%
Estado civil	Frequência	%	Arquivista	1	0,70
Solteiro(a)	66	46,48	Educadora Física	1	0,70
Casado(a)	66	46,48	Engenheira	1	0,70
Outros	10	7,04	Médico	1	0,70
			Fiscal	2	1,41
			Técnico	2	1,41
Filhos	Frequência	%	Supervisor	3	2,11
Sim	80	56,34	Compras	4	2,82
Não	62	43,66	Monitor	4	2,82
			Coordenação	6	4,23
Número de filhos	Frequência	%	Analista	7	4,93
1	37	59,68	Assistente	21	14,79
2	17	27,42	Auxiliar	27	19,01
3	6	9,68	APP	30	21,13
Mais de 3	2	3,23	Gerência	32	22,54

Quadro 3 – Dados sociodemográfico da pesquisa
Fonte: Pesquisa

Conforme o Quadro 3 em relação ao gênero, 49,30% é do sexo feminino e 50,70% do sexo masculino. Do grupo considerado, em relação à faixa etária, percebeu-se uma concentração de colaboradores (112) até 35 anos (78,87%) e com 36 anos ou mais um percentual de 21,13%. Sobre o estado civil dos pesquisados, tanto solteiros como casados apresentam o mesmo percentual, 46,48%, e o restante (7,04%) enquadram-se como separados e/ou divorciados.

No que se refere à variável número de filhos, verifica-se uma diferença entre os participantes do estudo. Estes dados evidenciaram que 56,34% dos colaboradores ainda não possuem filhos e dos que já possuem (43,66%), representados por 62 colaboradores, 37 destes têm apenas um filho, 17 deles tem dois filhos, e com três ou mais filhos 8 respondentes.

Quanto ao grau de escolaridade, o ensino superior apresentou maior representatividade, com 49,30% do grupo pesquisado, após está o ensino médio com 41,55%, e o item outros, com 7,04% do total representado a qualificação de pós-graduados. Ao analisar a variável tempo de empresa, percebeu-se que a maioria (75,35%) possui menos de cinco anos de trabalho, representada por 107 respondentes e somente 35 colaboradores com cinco anos ou mais.

No que se refere à variável cargo ocupado, focada a pesquisa em cargos administrativos, de coordenação e de gerência, fizeram parte deste estudo 7 analistas, 1 arquivista, 21 assistentes, 30 APP's, 4 compradores, 27 auxiliares, 6 coordenadores, 1 educador físico, 2 fiscais de limpeza, 1 engenheiro, 1 médico, 32 gerentes, 4 monitores, 3 supervisores e 2 técnicos.

Na sequência, após realizar esta etapa do trabalho, a qual visou caracterizar o perfil sociodemográfico dos colaboradores da rede de supermercados, passa-se, então, para a

avaliação da confiabilidade dos instrumentos aplicados.

4.2 Avaliação da confiabilidade das escalas

A confiabilidade das escalas utilizadas neste estudo foi medida por meio do *Alpha de Cronbach*. Assim sendo, como já descrito na metodologia, esta pesquisa utilizou-se dos limites sugeridos por Hora (2006), considerando consistente um coeficiente α com índice superior a 0,75, possuindo uma classificação alta. O valor do coeficiente α obtido no estudo realizado relativo ao instrumento QWQL-78 são detalhados na Tabela 1.

Tabela 1 - Grau de confiabilidade do instrumento

Instrumento	Quantidade questões	Coefficiente α Autor	Coefficiente α da pesquisa
QVT (QWLQ-78)	20	0,903	0,896

Fonte: Pesquisa

De acordo com Hora (2006) o nível de consistência e confiabilidade dos dados obtidos na pesquisa foram altos, sendo que a intensidade do coeficiente α tanto dos estudos do autor como da pesquisa realizada categorizou-se alta. A diferença mínima percebida foi de 0,01 da relação do estudo do autor para a pesquisa realizada, tornando-se possível obter um elevado nível de compatibilidade nas respostas dos colaboradores para as indicações sobre qualidade de vida no trabalho investigada.

4.3 Qualidade de vida no trabalho

Com o intuito de responder ao segundo objetivo específico o qual visou mensurar os níveis de QVT dos colaboradores frente suas condições de trabalho, aplicou-se o instrumento denominado *Quality of Working Life Questionnaire* (QWLQ - *brief*) de Cheremeta *et al.* (2011). Para melhor apresentação e discussão dos resultados obtidos, optou-se por exibir o resultado por domínio e após a visão consolidada da qualidade de vida no trabalho conforme dados levantados.

O Quadro 4 exibe o conceito que fundamenta o primeiro domínio analisado, o domínio **Físico / Saúde**, composto por 4 questões.

Domínio	Definição
Físico/Saúde	Aborda aspectos relacionados à saúde, doenças relacionadas ao trabalho e hábitos saudáveis dos colaboradores.
Questões/ Alternativas	
1. Você percebe que algum problema com o sono prejudica seu trabalho? (nada / muito pouco / mais ou menos / bastante / extremamente) 2. Suas necessidades fisiológicas básicas (sono, fome...) são satisfeitas adequadamente? (nada / muito pouco / mais ou menos / bastante / extremamente) 3. Sente-se confortável (questão de bem-estar) no ambiente de trabalho? (nada / muito pouco / mais ou menos / bastante / extremamente) 4. Em que medida você avalia o seu sono? Muito Ruim / Ruim / Médio / Bom / Muito Bom	

Quadro 4 – Definição e questões sobre QVT – domínio físico/saúde segundo Cheremeta *et al.* (2011)

Fonte: Pesquisa

Conforme demonstrado na Tabela 2, dentro do domínio **Físico** é apresentado a média das respostas e o desvio-padrão, para todas as questões envolvidas.

Tabela 2 – Identificação e Classificação das respostas sobre as questões do domínio Físico de QVT

Questões	Média	Desvio-padrão	Ordenação da Variável
----------	-------	---------------	-----------------------

			no Domínio
1. Você percebe que algum problema com o sono prejudica seu trabalho?	2,30	1,03	3
2. Suas necessidades fisiológicas básicas (sono, fome...) são satisfeitas adequadamente?	2,30	0,74	3
3. Sente-se confortável (questão de bem-estar) no ambiente de trabalho?	3,89	0,76	1
4. Em que medida você avalia o seu sono?	3,70	0,77	2
Domínio Físico/Saúde	3,05	0,33	--

Fonte: Pesquisa

Observam-se as médias e seus respectivos desvios-padrão, onde a questão melhor pontuada foi a 3 (3,887; 0,761) seguida da 4 (3,704; 0,767), da 2 (2,303; 0,741) e da 1 (2,296; 1,033), sendo esta a menos pontuada, relativa as questões sobre o sono, necessidades fisiológicas e bem-estar. Neste domínio, a média geral foi de 3,05 e desvio padrão de 0,33. Devido à variância das alternativas em um mesmo constructo, optou-se por discutir o resultado de cada questão.

Iniciando com a questão 1 do domínio físico “Você percebe que algum problema com o sono prejudica seu trabalho?”, na média de 2,30, os respondentes consideraram que esta variável “muito pouco” interfere nas atividades desempenhadas na organização. E que passam a ser confirmadas quando respondem a questão 4, “Em que medida você avalia o seu sono?”, esta média passa para 3,70, representando “médio” e “bom” as considerações sobre o sono.

“Suas necessidades fisiológicas básicas (sono, fome) são satisfeitas adequadamente?”, sendo esta questão 2 do domínio, a média de 2,30 retrata a concentração das respostas nas alternativas “Muito Pouco” e “mais ou menos”. Neste item vale destacar que 20 dos respondentes atribuíram grau 1, ou seja, consideram que “nada”, nenhuma das necessidades básicas são satisfeitas adequadamente.

Partindo da análise dos dados brutos, observou-se que sessenta e três (63) dos colaboradores investigados classificaram como “muito pouco”, considerando que as necessidades dentro do ambiente de trabalho são “muito pouco” satisfeitas. Já 54, consideraram como “mais ou menos” a satisfação das necessidades fisiológicas básicas. E o restante (5) escolheu a alternativa 4 “bastante” atribuindo estar bastante satisfeito com as necessidades fisiológicas. Nenhum respondente marcou a alternativa 5 “extremamente” satisfeito.

Desta forma, vale salientar a importância dada para questões envolvendo do domínio físico/saúde focadas a necessidades básicas dos indivíduos. Nesta avaliação percebe-se que a empresa em questão precisa fazer uma avaliação frente às necessidades de seus colaboradores, pois conforme Pilatti e Bejarano (2005) a QV dentro e fora do trabalho são indissociáveis, e a satisfação das necessidades básicas é fundamental para uma boa QVT; caso contrário pode causar descontentamento e desconcentração do colaborador.

A questão 3, “Sente-se confortável (questão de bem-estar) no ambiente de trabalho?” obteve a melhor média do domínio, representando (3,89; 0,76) sendo que a concentração das respostas ficaram nas alternativas 4 e 5, representando “bastante” e “extremamente” confortável no ambiente de trabalho.

a classificação, seguindo o escore padronizado informado na metodologia do estudo, classificou-se como médio a qualidade de vida dos colaboradores frente ao domínio físico/saúde. A atribuição do conceito alto (4,23%) para qualidade de vida no trabalho foi enquadrado por 5 colaboradores (7,1%), o conceito baixo (1,41%) por 2 (2,8%) colaboradores e os demais (90,1%) categorizaram conforme escore em médio (94,37%).

Assim, tanto autores clássicos dos estudos sobre QVT, quanto os autores mais atuais destacam a importância do domínio físico para ter qualidade de vida no trabalho. Limongi França e Rodrigues (2012) salientam que o ser humano é biopsicossocial, ou seja, esta visão leva em consideração aspectos biológicos, psicológicos e sociais em situações organizacionais e estabelece relações entre esforço das empresas em conceder a QVT e satisfação dos

empregados em conquistar a QVT.

Destaca-se também que o estresse, na opinião de Nahas (2010) e Limongi França e Rodrigues (2012), representa um aspecto importante no domínio físico/saúde, pois os diversos sintomas como cefaléias, dores estomacais e dores lombares, certamente diminuem o poder de concentração dos colaboradores na tarefa, diminuindo assim o seu índice de QVT.

O Quadro 5 exibe o conceito que fundamenta o segundo domínio analisado, o **Psicológico**, o qual é composto por 3 questões.

Domínio	Definição
Psicológico	Levantamento dos aspectos relevantes à satisfação pessoal, motivação no trabalho e autoestima dos colaboradores.
Questões/ Alternativas	
1. Em que medida você avalia sua motivação para trabalhar? Muito baixo (a) / Baixo (a) / Médio (a) / Alta / Muito alto (a)	
2. Como você avalia sua liberdade de expressão no seu trabalho? Muito baixo (a) / Baixo (a) / Médio (a) / Alta / Muito alto (a)	
3. Em que medida você avalia o orgulho pela sua profissão? Muito baixo (a) / Baixo (a) / Médio (a) / Alta / Muito alto (a)	

Quadro 5 – Definição e questões sobre QVT – domínio psicológico segundo Cheremeta *et al.* (2011)

Fonte: Pesquisa

Conforme demonstrado na Tabela 3, dentro do domínio **Psicológico** é apresentada a média das respostas e o desvio-padrão, analisando as questões envolvidas.

Tabela 3 – Identificação e Classificação das respostas sobre as questões do domínio Psicológico de QVT

Questões	Média	Desvio-padrão	Ordenação da Variável no Domínio
1. Em que medida você avalia sua motivação para trabalhar?	3,76	0,80	2
2. Como você avalia sua liberdade de expressão no seu trabalho?	3,66	0,87	3
3. Em que medida você avalia o orgulho pela sua profissão?	3,99	0,73	1
Domínio Psicológico	3,81	0,63	--

Fonte: Pesquisa

Observam-se as médias e seus respectivos desvios padrões, onde a questão melhor pontuada foi a 3 (3,99; 0,73) seguida da 1 (3,76; 0,80) e após a 2 (2,303; 0,741) como a menos pontuada, correspondendo a questão referente a satisfação pessoal, motivação no trabalho e autoestima dos colaboradores. Neste domínio, a média geral foi de 3,81 e desvio padrão de 0,63.

Todas as questões auferiram pontuações próximas da média geral do domínio, logo, pode-se avaliar que na média o domínio psicológico encontra-se equilibrado (conforme escala, em “Médio” grau).

Resgatando o referencial deste estudo voltado ao domínio psicológico, pode-se observar que o questionário validado QWLQ – 78 de Reis Junior (2008) também apresentou resultados semelhantes com os encontrados neste estudo. Segundo o autor, a motivação, avaliada no domínio, pode ser vista como uma consequência de uma boa QVT. A liberdade de expressão e o orgulho pelo trabalho são fortes influenciadores da QVT dos colaboradores.

O índice satisfatório atingido pelo domínio referente a esse indicador reforça a teoria de Westley (1979) e Walton (1973) a qual citam que a liberdade de expressão foi uma conquista constitucional dos trabalhadores após os movimentos socialistas, em que os colaboradores passaram a ter mais poder para argumentar, reclamar e sugerir mudanças nas organizações. Dar liberdade de todos se expressarem dentro das organizações proporciona mais satisfação e mais QVT aos colaboradores.

Seguindo o escore padronizado informado na metodologia do estudo, classificou-se como alto a qualidade de vida dos colaboradores frente ao domínio psicológico, atribuindo alto para qualidade de vida no trabalho foram enquadrados 71 colaboradores (50,0%), o conceito médio

(48,59%) representados por 69 colaboradores e apenas 2 respondentes (2,80%) foram classificados com escore baixo (1,41%).

O Quadro 6 exibe o conceito que fundamenta o terceiro domínio analisado, o domínio **Pessoal** composto por 4 questões.

Domínio	Definição
Pessoal	Relacionados aos aspectos familiares, crenças pessoais e religiosas e aspectos culturais que influenciam o trabalho dos colaboradores.
Questões/ Alternativas	
1. Como você avalia a qualidade da sua relação com seus superiores e/ou subordinados? Muito baixo (a) / Baixo (a) / Médio (a) / Alta / Muito alto (a)	
2. Você se sente realizado com o trabalho que faz? Nada / Muito pouco / Mais ou menos / Bastante / Extremamente	
3. Em que medida você é respeitado pelos seus colegas e superiores? Nada / Muito pouco / Mais ou menos / Bastante / Extremamente	
4. Em que medida sua família avalia o seu trabalho? Muito Ruim / Ruim / Médio / Bom / Muito Bom	

Quadro 6 – Definição e questões sobre QVT – domínio pessoal segundo Cheremeta *et al.* (2011)

Fonte: Pesquisa

Conforme demonstrado na Tabela 4, dentro do domínio Pessoal é apresentada a média das respostas e o desvio-padrão, o qual se analisou todas as questões envolvidas visto a variância das alternativas.

Tabela 4 – Identificação e Classificação das respostas sobre as questões do domínio Pessoal de QVT

Questões	Média	Desvio-padrão	Ordenação da Variável no Domínio
1. Como você avalia a qualidade da sua relação com seus superiores e/ou subordinados?	3,88	0,78	4
2. Você se sente realizado com o trabalho que faz?	3,91	0,70	3
3. Em que medida você é respeitado pelos seus colegas e superiores?	3,99	0,76	2
4. Em que medida sua família avalia o seu trabalho?	4,20	0,68	1
Domínio Pessoal	3,99	0,56	--

Fonte: Pesquisa

Observa-se na Tabela 4, as médias e seus respectivos desvios padrões, onde a questão melhor pontuada foi a 4 (4,20; 0,68), seguida da 3 (3,99; 0,76), da 2 (3,91; 0,70) e da 1 (3,88; 0,78) sendo esta a menos pontuada, as quais correspondem a questões envolvendo aos aspectos familiares, crenças pessoais e religiosas e aspectos culturais que influenciam o trabalho dos colaboradores. Neste domínio, a média geral foi de 3,99 e desvio padrão de 0,56.

Iniciando com a análise da questão 4 do domínio pessoal com melhor pontuação “Em que medida sua família avalia o seu trabalho?”, a média da questão foi de 4,20 representando a importância atribuída a este aspecto.

Segundo Limongi França (2010), existem vários problemas pessoais que podem estar relacionados com a insatisfação no trabalho e apresentar consequências como o aumento do absenteísmo (faltas ao trabalho), diminuição da produtividade, alta rotatividade, reclamações frequentes, e doenças psicossomáticas, sobremaneira causadas pelo estresse ocupacional, e a família é um pilar muito importante para o bem-estar do funcionário e suas relações dentro da organização.

A segunda questão melhor pontuada neste domínio foi a 3, ‘Em que medida você é respeitado pelos seus colegas e superiores?’ representando a média de 3,99, onde foi concentrada entre “médio” e muito” respeitado. Expressando nesta o bem-estar envolvendo o relacionamento com os colegas de trabalho. A questão 2 “Você se sente realizado com o trabalho que faz?” foi classificada com média de 3,91, considerando “médio” e “muito” respeitado segundo a

percepção pessoal. Assim como a questão 1 “Como você avalia a qualidade da sua relação com seus superiores e/ou subordinados?”, a média foi representada por 3,88, o que permite analisar que os respondentes classificam entre “média” e “alta” a qualidade das relações com seus superiores e/ou subordinados.

Para Rodrigues (1999), a QVT é o resultado da combinação direta de dimensões básicas da tarefa, capazes de produzir motivação e satisfação, gerando qualidade no desempenho do trabalho envolvendo os aspectos pessoais.

A classificação, seguindo o escore padronizado informado na metodologia do estudo, classificou-se como alto a qualidade de vida dos colaboradores frente ao domínio pessoal. A atribuição do conceito alto (78,17%) para qualidade de vida no trabalho foi descrito por 110 colaboradores, em médio (20,42%) representados por 30 respondentes e os demais com o conceito baixo (1,41%) sendo apenas 2 colaboradores.

Nishimura (2008 p. 54) destaca que o favorecimento de uma melhor qualidade de vida no trabalho se dá por meio de situações em que é oferecida oportunidade para o indivíduo satisfazer a grande variedade de necessidades pessoais. Tais necessidades seriam “sobreviver com alguma segurança, interagir, ter um senso pessoal de qualidade, ser reconhecido por suas realizações e ter uma oportunidade de melhorar sua habilidade e seu conhecimento”.

Levando-se em conta o índice satisfatório obtido pelo domínio pessoal, pode-se concluir que todos os indicadores referentes aos aspectos familiares, crenças pessoais e religiosas e aspectos culturais estão sendo mantidos em um nível adequado pelos colaboradores da empresa analisada.

O Quadro 7 exhibe o conceito que fundamenta o último domínio do instrumento de QVT, o domínio Profissional sendo este composto por 9 questões.

Domínio	Definição
Profissional	Destacar os aspectos organizacionais que podem influenciar a qualidade de vida dos colaboradores.
Questões/ Alternativas	
1. Você se sente seguro no seu ambiente de trabalho? Muito baixo (a) Baixo (a) Médio (a) Alta Muito alto (a)	
2. Como você avalia a sua liberdade para criar coisas novas no trabalho? Muito baixo (a) Baixo (a) Médio (a) Bom (a) Muito Bom (a)	
3. Como você avalia a igualdade de tratamento entre os funcionários? Muito baixo (a) Baixo (a) Médio (a) Bom (a) Muito Bom (a)	
4. Você está satisfeito com o seu nível de responsabilidade no trabalho? Nada Muito Pouco Médio Muito Extremamente	
5. Você se sente satisfeito com os treinamentos dados pela organização? Nada Muito Pouco Médio Muito Extremamente	
6. Você se sente satisfeito com a variedade das tarefas que realiza? Nada Muito Pouco Médio Muito Extremamente	
7. O quanto você está satisfeito com a sua qualidade de vida no trabalho? Nada Muito Pouco Médio Muito Extremamente	
8. Como você avalia o espírito de camaradagem no seu trabalho? Muito Ruim Ruim Médio Bom Muito Bom	
9. Em que medida você possui orgulho da organização na qual trabalha? Muito Pouco Pouco Médio Muito Completamente	

Quadro 7 – Definição e questões sobre QVT – domínio profissional segundo Cheremeta *et al.* (2011)

Fonte: Pesquisa

Conforme demonstrado na Tabela 5, dentro do domínio **profissional** é apresentado a média das respostas e o desvio-padrão.

Tabela 5 – Identificação e Classificação das respostas sobre as questões do domínio Profissional de QVT

Questões	Média	Desvio-padrão	Ordenação da Variável no Domínio
1. Você se sente seguro no seu ambiente de trabalho?	3,55	0,81	8
2. Como você avalia a sua liberdade para criar coisas novas no trabalho?	3,71	0,98	4

3. Como você avalia a igualdade de tratamento entre os funcionários?	3,72	1,00	3
4. Você está satisfeito com o seu nível de responsabilidade no trabalho?	3,77	0,71	2
5. Você se sente satisfeito com os treinamentos dados pela organização?	3,33	1,03	9
6. Você se sente satisfeito com a variedade das tarefas que realiza?	3,65	0,75	6
7. O quanto você está satisfeito com a sua qualidade de vida no trabalho?	3,61	0,71	7
8. Como você avalia o espírito de camaradagem no seu trabalho?	3,70	0,83	5
9. Em que medida você possui orgulho da organização na qual trabalha?	3,94	0,76	1
Domínio Profissional	3,66	0,60	--

Fonte: Pesquisa

As questões envolvidas neste domínio foram atribuídas notas que as classificaram dentro de um mesmo grupo e próximas da média geral, optou-se por analisar o resultado das três questões que receberam as maiores e as menores pontuações.

As questões 9 (3,94; 0,76), 4 (3,77 0,71) e 3 (3,72; 1,00), as quais correspondem a “Em que medida você possui orgulho da organização na qual trabalha?”, “Como você avalia a igualdade de tratamento entre os funcionários?”, “Você está satisfeito com o seu nível de responsabilidade no trabalho?” representam as questões com melhores médias, o que demonstra que o colaborador tem orgulho da empresa, sente que o tratamento é igualitário e está satisfeito com o nível de responsabilidade atribuído, pois as questões em média foram classificadas em “médio” e “bom”/ “muito”.

E as questões 5 (3,33; 1,03), 1 (3,55; 0,81) e 7 (3,61; 0,71), representadas por “Você se sente satisfeito com os treinamentos dados pela organização?”, “Você sente-se seguro no seu ambiente de trabalho?” e “O quanto você está satisfeito com a sua qualidade de vida no trabalho?”, respectivamente, foram as questões que apresentaram as menores médias, manifestando que os treinamentos, segurança e a qualidade de vida não estão focados na avaliação dos colaboradores.

O domínio profissional é o que apresenta o maior número de indicadores avaliados e esses indicadores segundo Reis Junior (2008), representam a QVT organizacional, ou seja, aos esforços feitos pela empresa com o objetivo de melhorar a QVT dos colaboradores, buscando deixar os cargos mais satisfatórios e menos monótonos.

a classificação, seguindo o escore padronizado informado na metodologia do estudo, classificou-se como alto a qualidade de vida dos colaboradores frente ao domínio profissional. A atribuição do conceito alto (49,30%) para qualidade de vida no trabalho enquadrou 70 colaboradores, sendo este um número muito próximo dos classificados em médio (47,89%) representados por 68 respondentes, e os demais com o conceito baixo (2,82%), sendo apenas 4 colaboradores.

Para Reis Junior (2008), o fato de o domínio profissional representar, em grande parte, as condições oferecidas pela empresa, o colaborador, inconscientemente, tende a ser mais crítico em comparação aos outros três domínios, que abrangem, majoritariamente, aspectos pessoais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo geral analisar as dimensões que impactam na Qualidade de Vida no Trabalho - físico, psicológico, pessoal e profissional - dos colaboradores do centro administrativo de uma Rede de Supermercados de Santa Maria/RS respondendo ao problema: qual o nível de qualidade de vida no trabalho considerando os aspectos físico, psicológico, pessoal e profissional dos colaboradores?

Para a consecução do objetivo aplicou-se um questionário como instrumento de pesquisa para identificar o perfil sociodemográfico dos pesquisados e mensurar os níveis de Qualidade de Vida no Trabalho - QVT dos colaboradores, com base no instrumento QWLQ - *brief* de Cheremeta *et al.* (2011).

Identificou-se primeiramente, em termos de perfil, uma homogeneidade em relação ao gênero, sendo 49,30% mulheres e 50,70% homens, com uma faixa etária concentrada em até 35 anos, representando 78,87% dos investigados. Em maior evidência 49,30% possuem ensino superior e trata-se de um grupo de formação recente, pois 75,35% possuem menos de cinco anos de trabalho na empresa.

A seguir verificou-se a confiabilidade da análise estatística através do teste de Alfa de Cronbach que indicou homogeneidade e compatibilidade entre o instrumento e as respostas atribuídas pelos colaboradores, havendo consistência no instrumento de pesquisa utilizado tanto para as indicações sobre a QVT.

Essencialmente, chegou-se à mensuração da qualidade de vida relacionada ao trabalho (QVT) considerando as dimensões física, psicológica, pessoal e profissional podendo-se evidenciar que das cinco questões de maior pontuação, três referem-se à dimensão pessoal, sendo estas “...a qualidade da relação com seus superiores (média 4,20; dp 0,68)”; “...sente-se realizado (a) com o trabalho que faz (média 3,99; dp 0,76)”; e “...sente-se respeitado pelos seus colegas e superiores (média 3,09; dp 0,70)”, o que representa importância aos fatores relacionados aos aspectos familiares, crenças pessoais e religiosas os quais influenciam o trabalho.

De outra forma, das cinco questões que apresentaram menor pontuação, três delas dizem respeito à dimensão profissional, sendo estas “...está satisfeito com sua qualidade de vida no trabalho? (média 3,61; dp 0,71)”; “...o espírito de camaradagem na empresa? (média 3,55; dp 0,81)”; e “...possui orgulho da empresa na qual trabalha? (média 3,33; dp 1,03)” expressando que os fatores organizacionais são aqueles que mais influenciam para um menor nível de qualidade de vida no trabalho.

A qualidade de vida relacionada ao trabalho (QVT), de modo geral, foi classificada como média (52,82%), praticamente não sendo encontrado baixo índice de QVT, e seguindo o exposto, o resultado deste trabalho apresentou-se coerente com os estudos e afirmações de Limongi França (2010) que salienta a importância dos indivíduos para uma abordagem biopsicossocial organizacional, ou seja, aumentar o bem estar dos colaboradores, preservarem a saúde e aperfeiçoar as energias pessoais, resultando em retenção de talentos e aumento da produtividade nas empresas.

Assim, os resultados aqui apresentados podem ser interpretados como sugestões para a organização pesquisada com relação ao posicionamento na realização de programas de treinamento e desenvolvimento de seus colaboradores visando maior eficiência e eficácia nas atividades propostas. Reforça-se que esta pesquisa não encerra os debates sobre qualidade de vida no trabalho, tampouco, apresenta-se como definitiva em seus resultados visto a QVT ser dinâmica e relacionada a aspectos organizacionais diversos esperando-se que a realização deste tenha contribuído para o desenvolvimento de estudos futuros, bem como que sirva de reflexões tanto para gestão deste grupo de profissionais da rede analisada, assim como para demais organizações que queiram ser conscientes de manter os níveis de qualidade de vida no trabalho.

Referências Bibliográficas

BÉLANGER, L; PETIT, A. BERGERON Jean-Louis. **Gestion des ressources humaines, une approche globale et intégrée.** Gaétan Morin, éditeur, Chicoutimi, 1983.

BISPO, C. A. F. **Um novo modelo de pesquisa de clima organizacional.** São Paulo: Produção. 2006.

CHEREMETA, M.; PEDROSO, B.; PILATTI, L. A.; KOVALESKI, J. L. **Construção da versão abreviada do QWLQ-78: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho.** Revista Brasileira de Qualidade de Vida. v. 03, n. 01, jan./jun. 2011.

Coleta de Dados a Partir do Modelo de Indicadores Biopsicossocial e Organizacional – BPSO-96 e do Modelo de Competências do Bem-Estar – BEO, sobre Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho. Porto Alegre: Revista Eletrônica de Administração (REAd), 54 ed, v. 12, n. 6, nov/dez. 2006.

COLLIS, Jill; HUSSEY, Roger. **Pesquisa em administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação.** Bookman, 2005.

FERNANDES, E.C. **Qualidade de Vida no Trabalho: Como Medir para Melhorar.** São Paulo: Casa da Qualidade, 1996.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

HACKMAN, J.; OLDHAN, G. *Development of the job diagnostic survey.* Journal of Applied Psychology, Washington, D.C., v. 60, n. 2, p. 159-170, mar. 1975.

HORA, H. R. M. Análise da confiabilidade do questionário da metodologia softmat usando o coeficiente alpha de Cronbach. **Monografia de Pós-graduação,** UTFPR – Campos dos Goytacazes – RJ, 2006.

KANIKADAN, A. Y. S.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. **A qualidade de vida no trabalho dos professores de inglês.** São Paulo, v. 9, n. 25, p. 59-80, set./dez., 2007.

LIMONGI FRANÇA, A. C. **Qualidade de Vida no Trabalho - QVT.** São Paulo: Atlas, 2010.

LIMONGI FRANÇA, A.C. **Qualidade de vida no trabalho (QVT): conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial.** 2 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

LIMONGI FRANÇA, A.C.; KANIKADAN, A. Y. S. **A Construção de um Instrumento de Coleta de Dados a Partir do Modelo de Indicadores Biopsicossocial e Organizacional – BPSO-96 e do Modelo de Competências do Bem-Estar – BEO, sobre Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho.** Porto Alegre: Revista Eletrônica de Administração (REAd), 54 ed, v. 12, n. 6, nov/dez. 2006.

NADLER, D.A.; LAWLER, E.E. *Quality of work life: perspectives and directions.* Organization Dynamics, v. 11, p. 20-30, Winter 1983.

NAHAS, M. V. **Atividade física, saúde e qualidade de vida: conceitos e sugestões para um estilo de vida ativo.** 5 ed. Londrina: Midiograf, 2010.

NISHIMURA, A. Z. F. C. Produção bibliográfica da qualidade de vida no trabalho. **Dissertação de mestrado.** Piracicaba, 2008.

PEDROSO, B.; PILATTI, L. A. **Motivação e trabalho: análise do modelo de qualidade de**

vida no trabalho de Hackman e Oldham. Revista brasileira de qualidade de vida, programa de pós-graduação em engenharia de produção – laboratório de qualidade de vida - Universidade Tecnológica Federal do Paraná – Ponta Grossa – PR, v.1, n.2, p. 08-15, jul./dez., 2009.

PILATTI, L. A.; BEJARANO, V. C. **Qualidade de vida no trabalho**: leituras e possibilidades no entorno. In: GONÇALVES, A.; GUTIERREZ, G. L.; VILARTA, R. (Org.). Gestão da qualidade de vida na empresa. Campinas, IPES Editorial, 2005.

REIS JUNIOR, D. R. **Qualidade de Vida no Trabalho**: Construção e validação do questionário QWLQ-78. Dissertação de Mestrado. Ponta Grossa, 2008.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho**. 10 ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2007.

VASCONCELOS, F, A. **Qualidade de vida no trabalho**: Origem, evolução e perspectivas. *Caderno de pesquisas em administração*, São Paulo, v. 8, n. 1, jan/- mar. 2001.

WESTLEY, W.A. *Problems and solutions in the quality of working life*. Human Relations, v. 32, n. 2, p. 113-123, 1979.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.